

RELEASE 4.0.0 FEBBRAIO 2022

INFORMAZIONI GENERALI.....	6
LE NOVITÀ SALIENTI DELLA RELEASE	6
RESTYLING GRAFICO	7
NOVITÀ	7
ADDETTO.....	7
DATI ADDETTO.....	7
Pannello Notifiche.....	7
Notifiche CRM di Importanza Bassa	7
Notifiche CRM di Importanza Media.....	8
Notifiche CRM di Importanza Alta.....	8
L'accesso alle Notifiche spedite all'Addetto.....	9
La gestione delle Notifiche di tipo push	9
DASHBOARD.....	9
LA DASHBOARD DEDICATA ALLE ATTIVITÀ.....	9
Quadratura Tempi Addetto.....	9
Quadratura Globale Tempi Rilevati	9
Dettaglio Attività per Finalità	9
ANAGRAFICHE.....	10
GESTIONE NOMINATIVI	10
I Nominativi di tipo Contatto.....	10
La gestione del Contatto	10
Le gestioni riservate ai Contatti	10
I Filtri di Ricerca delle gestioni riservate ai Contatti	10
Le gestioni precluse ai Contatti	11
Da Contatto a Cliente	11
Da Cliente a Contatto.....	11
La storicizzazione dei Nominativi	11
Effetti della storicizzazione	12
Le Associazioni tra un Nominativo storicizzato e le tabelle procedurali	13
GESTIONE CRM LIGHT	14

Finalità	14
Caratteristiche tecniche del singolo CRM	15
Consigli operativi.....	15
Menù e diritti di accesso alla procedura	15
Le principali operazioni in sintesi	15
L’inserimento di un CRM.....	16
L’inserimento rapido	16
L’inserimento dettagliato – Pannello Dati Principali	17
L’inserimento dettagliato – Pannello Altri Dati	19
La modifica di un CRM	19
Pannello Dati Principali	19
Pannello Altri Dati	20
Lo stato del CRM	20
Il salvataggio del record	21
La proposta di archiviazione del record	21
La proposta di riapertura del record.....	21
L’eliminazione di un CRM.....	21
La stampa di un CRM	22
L’opzione Stampa.....	22
Il Proprietario e il Titolare/i del CRM.....	22
Il Proprietario del CRM.....	22
Il Titolare principale del CRM	23
L’assegnazione del ruolo di titolare principale del CRM in fase di modifica.....	23
La gestione dei CRM.....	23
La gestione dei Filtri di Ricerca.....	23
Il risultato della ricerca.....	25
Le azioni massive del pulsante “Azioni”	26
La visualizzazione dei CRM con applicazione del filtro sulle Note.....	26
Gli addetti e le notifiche automatiche.....	26
Gli Addetti notificati	26
La differenza tra Addetti già notificati e Addetti a cui notificare	27
La differenza tra Titolari e Addetti a cui notificare.....	27
Presenza di un Addetto in una o più Categorie e/o livello di Importanza	28

La notifica tramite email	28
La notifica di tipo push.....	28
ATTIVITÀ E SPESE	29
IMPORTA ATTIVITÀ DA CSV	29
Step Abbina Attività	29
Campo Durata.....	29
GESTIONE NOTE SPESE.....	29
Nuova Nota Spese.....	29
VALORIZZAZIONE	30
GESTIONE VALORIZZAZIONI	30
L’inserimento di una Valorizzazione tramite Data Entry	30
Controlli procedurali	30
Peculiarità della Valorizzazione inserita da Data Entry	31
La modifica della Valorizzazione	31
La modifica della Prestazione.....	31
Le Attività o Spese collegate alla Valorizzazione	31
La gestione operativa.....	32
I Filtri di Ricerca.....	32
Il risultato della ricerca.....	32
L’ASSOCIAZIONE TRA TIPO ATTIVITÀ, NOMINATIVO, PRESTAZIONE E PRATICA	33
Considerazioni generali.....	33
Gestione operativa.....	34
Inserimento Impegni/Scadenze/Attività tramite data entry	34
Modifica Impegni/Scadenze/Attività tramite data entry	35
Conseguenza alla modifica del Tipo Attività in Impegni Scadenze ed Attività già rilevate	35
Gestione Impegni/Scadenze/Attività – Utility “Imposta Dati”	36
Generazione Multipla Scadenze/Attività.....	37
Importa Scadenze/Attività da CSV	37
ANALISI XML FATTURAZIONE ELETTRONICA	39
ANALISI VENDITE E ANALISI ACQUISTI.....	39
Filtri di Ricerca.....	39
Anno di riferimento.....	39
TABELLE DI PROCEDURA	40

TABELLE ANAGRAFICHE – CATEGORIE CRM	40
Finalità della tabella	40
La gestione operativa	40
TABELLE ANAGRAFICHE – IMPORTANZA CRM	40
Finalità della tabella	40
La gestione operativa	41
TABELLE ATTIVITÀ E SPESE – TIPI ATTIVITÀ	41
Gestione operativa	41
Pannello Dati Principali	41
Pannello Dati Economici Standard	42
Pannello Dati Economici Addetti	42
Pannello Dati Economici Nominativi	43
Pannello Pratiche/Prestazioni	43
UTILITY DI SISTEMA	44
GESTIONE ADDETTI	44
Dati Principali	44
Storicizzazione Addetto	44
FUNZIONI COMUNI	45
FILTRI DI RICERCA	45
Filtri Nominativi	45
Eventi senza Nominativo	45
GESTIONE NOTIFICHE	45
Finalità	45
Menù e diritti di accesso alla procedura	45
La Gestione Operativa	46
Filtri di Ricerca	46
Il risultato della ricerca	46
L'ordinamento dei risultati	47
Le azioni massive del pulsante "Azioni"	48
Il Data Entry della singola notifica	48
NOTIFICHE PROCEDURALI	49
Le notifiche relative ai CRM	49
L'email di notifica	49



La notifica Push 49

INFORMAZIONI GENERALI

LE NOVITÀ SALIENTI DELLA RELEASE

La release 4.0.0 è caratterizzata innanzitutto da un imponente **restyling grafico**; cambiano i colori di sfondo, quelli di base delle singole procedure, le icone utilizzate e il layout delle varie email.

In termini di contenuti, la release è incardinata sul rilascio di una nuova procedura, denominata **"CRM Light"**, presente nel modulo "Anagrafiche" (dunque disponibile per tutti gli utenti), **che permette di memorizzare le principali informazioni utili per gestire le relazioni con i Clienti**, fornendo così lo strumento agli operatori di Studio per accedere – anche in mobilità – a questa tipologia di informazioni, **condividendole** con i colleghi e rendendo possibile una serie di **notifiche automatiche**, personalizzabili dagli operatori a cui sono indirizzate.

Sempre in relazione alla gestione CRM Light, ciascun addetto ha la possibilità di configurare quali tipologie di notifiche ricevere, che potranno essere consultate anche dalla specifica **"Gestione Notifiche"**.

Altra novità importante della release è costituita dall'introduzione di una nuova **tipologia di Nominativi**, definiti **Contatti**, utile per gestire quei soggetti che hanno a che fare con la nostra struttura, pur non essendone clienti. Tali soggetti possono essere movimentati solo per CRM, ToDo e Impegni.

Viene introdotta anche la **storicizzazione dei Nominativi**, allo scopo di non farli rientrare nell'elenco di quelli proposti in fase di inserimento nuovi eventi, senza tuttavia ricorrere all'eliminazione del soggetto.

Il modulo Valorizzazione viene potenziato con il rilascio della funzione di **inserimento manuale di nuove Valorizzazioni** e con la possibilità di **esportare – tramite file CSV –** ulteriori informazioni **ai gestionali contabili**.

Novità che rischia – per sua natura – di passare inosservata ma in realtà costituisce un plus molto importante, è costituita dalla possibilità di **declinare per ogni Tipo Attività/Nominativo quale Pratica o Prestazione utilizzare**, salvaguardando comunque la semplicità di utilizzo per coloro che non intendono avvalersi di questa miglioria. Di fatto questo rende possibile personalizzare a monte, ossia direttamente a livello tabellare, la modalità di valorizzazione del servizio.

Da ultimo, nella gestione **Analisi Vendite/Analisi Acquisti del modulo Analisi XML FE**, viene introdotto l'anno di riferimento, che permette di impostare il triennio da analizzare.

RESTYLING GRAFICO

NOVITÀ

La release 4.0.0 è caratterizzata da un restyling che investe tutta la procedura.

Le differenze sono tante, del tutto evidenti, per cui in queste note ci limiteremo ad elencarle:

- Colore del logo → Il logo utilizza la nuova combinazione di colori che caratterizza la procedura, che sono il grigio e il carta da zucchero.
- Colore del menu principale → Lo sfondo grigio scuro lascia il posto al bianco. I nomi delle procedure utilizzano la combinazione grigio/carta da zucchero.
- Grafica e colore delle icone → Il set di icone è differente, più stilizzate. Il colore utilizzato è il carta da zucchero.
- Colore di sfondo dei data entry → Nei data entry, nella barra del titolo lo sfondo grigio scuro lascia il posto al grigio perla. Anche il colore di sfondo del pop-up, in precedenza bianco, diventa grigio perla. I nomi dei pannelli utilizzano il carta da zucchero.
- Colore dei pulsanti funzionali → Anche i pulsanti funzionali utilizzano il carta da zucchero.
- Email notifiche procedurali → Le email vengono adeguate con il nuovo logo. Il carta da zucchero sostituisce il rosa fragola.

ADDETTO

DATI ADDETTO

Pannello Notifiche

Nella gestione “Dati Addetto”, richiamabile dal tondino collocato in alto a destra che riporta le iniziali dell’addetto, viene introdotto un nuovo pannello denominato “Notifiche”, al cui interno – al momento – risulta presente un’unica sezione dedicata ai CRM.

Notifiche CRM di Importanza Bassa

Tramite questa gestione l’Addetto ha la possibilità di istruire la procedura circa le modalità e la tipologia delle notifiche relative ai CRM di Importanza “Bassa”.

Le azioni che possono attivare le notifiche sono le seguenti:

- Creazione
- Modifica
- Cancellazione

Ne consegue che per ogni tipologia di azione, l'Addetto può optare per una delle seguenti scelte:

- Email → Con questa scelta l'Addetto opta per ricevere le notifiche tramite email.
- Push → Con questa scelta l'Addetto opta per ricevere le notifiche di tipo push.
Costituisce la proposta di default della procedura per la voce "Importanza Media".
- Email e Push → Con questa scelta l'Addetto opta per ricevere la notifica sia tramite email che tramite push.
Costituisce la proposta di default della procedura per la voce "Importanza Alta".
- Nessuna → Con questa scelta l'Addetto opta per non avere notifiche.
Costituisce la proposta di default della procedura per la voce "Importanza Bassa".

Notifiche CRM di Importanza Media

Vale quanto detto per i CRM di Importanza "Bassa", tranne che per la scelta di default, che ricade sulle notifiche di tipo "Push".

Notifiche CRM di Importanza Alta

Tramite questa gestione l'Addetto ha la possibilità di istruire la procedura circa le modalità e la tipologia delle notifiche relative ai CRM di Importanza "Alta", per i quali la procedura non permette di non ricevere notifiche!

Le azioni che possono attivare le notifiche sono le seguenti:

- Creazione
- Modifica
- Cancellazione

Ne consegue che per ogni tipologia di azione, l'Addetto può optare per una delle seguenti scelte:

- Email → Con questa scelta l'Addetto opta per ricevere le notifiche tramite email.
- Push → Con questa scelta l'Addetto opta per ricevere le notifiche di tipo push.
- Email e Push → Con questa scelta l'Addetto opta per ricevere la notifica sia tramite email che tramite push.
Costituisce la proposta di default della procedura.

L'accesso alle Notifiche spedite all'Addetto

È importante sottolineare che, a prescindere dalle scelte fatte dal singolo Addetto circa le modalità di ricevimento delle notifiche (Email, Push, entrambe, nessuna delle due), la procedura le recapita comunque nella "Gestione Notifiche", funzione dalla quale ciascun Addetto ha accesso a tutte le notifiche che gli sono state inviate.

La gestione delle Notifiche di tipo push

Come noto, le notifiche di tipo "push", vale a dire messaggi istantanei grazie ai quali la notifica perviene al destinatario senza che debba effettuare un'operazione di scaricamento, sono gestite direttamente dal browser.

Per gli Addetti che hanno optato per questa modalità di notifica (peraltro impostata come scelta di default dalla procedura), sarà dunque necessario dare il consenso ai browser (utilizzati per accedere alla procedura), per autorizzarli ad inviare notifiche provenienti dalla nostra applicazione.

NOTA BENE: nel caso si voglia riceverle anche sui propri dispositivi mobili, sarà necessario accedere alla procedura dal proprio smartphone e/o tablet, fornendo il consenso richiesto dal browser.

DASHBOARD

LA DASHBOARD DEDICATA ALLE ATTIVITÀ

Quadratura Tempi Addetto

Il widget in oggetto viene rinominato in "Verifica Tempi Rilevati dal singolo Addetto", denominazione più in linea con la finalità che si propone.

Quadratura Globale Tempi Rilevati

Il widget in oggetto viene rinominato in "Verifica Globale Tempi Rilevati", denominazione più in linea con la finalità che si propone.

Dettaglio Attività per Finalità

Il widget in oggetto viene rinominato in "Incidenza Attività per Finalità", denominazione più in linea con la finalità che si propone.

ANAGRAFICHE

GESTIONE NOMINATIVI

I Nominativi di tipo Contatto

La gestione del Contatto

Viene introdotta una nuova tipologia di Nominativi, definiti Contatti.

La gestione è finalizzata a quei soggetti che hanno a che fare con l'Azienda/Studio utilizzatrice della procedura, pur non essendone clienti.

I dati necessari per memorizzare la scheda sono i seguenti:

- Natura Giuridica → Il campo permette di impostare la natura giuridica del soggetto elaborato.
- Tipo Nominativo → Il campo permette di impostare se il soggetto è di tipo "Cliente" oppure "Contatto".
- Ragione Sociale → Il campo permette di impostare la ragione sociale, oppure cognome e nome, del soggetto elaborato.
- Nickname → Il campo permette di impostare lo short code del soggetto elaborato.
NOTA BENE: nel caso l'operatore non personalizzi il codice in questione, la procedura lo determina automaticamente.
L'informazione rimane comunque sempre gestibile.

Le gestioni riservate ai Contatti

Per un'anagrafica di tipo "Contatto", la procedura impone – di proposito – dei limiti operativi, per evitare che possano essere rilevati eventi non pertinenti con la sua natura, che possono rientrare solo fra i seguenti:

- CRM
- ToDo
- Impegni
- Prestazioni
- Referenti

I Filtri di Ricerca delle gestioni riservate ai Contatti

Nelle (sole) gestioni riservate ai Contatti, elencate nel punto precedente, la procedura estende automaticamente la ricerca dei Nominativi anche a quelli di tipo "Contatto".

NOTA BENE: se sono presenti eventi senza Nominativo, condizione possibile per ToDo, Impegni e Referenti, questi verranno estrapolati se vengono richiesti i Nominativi Attivi, sia Clienti che Contatti, e non risulta impostato alcun altro filtro sui Nominativi!

Le gestioni precluse ai Contatti

Per un'anagrafica di tipo "Contatto" sono precluse le seguenti condizioni e/o gestioni:

- Nominativo interno → Il toggle, collocato nel pannello "Dati Aggiuntivi", non risulta gestibile, perché la condizione risulta conflittuale con la tipologia di Nominativo.
- Emittente Fattura → Il toggle, collocato nel pannello "Dati Aggiuntivi", non risulta gestibile perché la condizione risulta conflittuale con la tipologia di Nominativo.
- Genera Attività da ToDo → Anche un ToDo associato ad un Contatto non può generare una nuova Attività.
- Evasione Impegno → Un "Impegno" associato ad un Contatto non può essere evaso, perché non è possibile rilevare Attività per questa tipologia di Nominativi.
- Genera Attività da Impegno → Per lo stesso motivo, un "Impegno" associato ad un Contatto non può generare una nuova Attività.

Da Contatto a Cliente

Un'anagrafica di tipo "Contatto" può sempre essere trasformata in un'anagrafica di tipo "Cliente", a prescindere da quello che è già stato registrato.

Da Cliente a Contatto

Per contro, un'anagrafica di tipo "Cliente" non può essere trasformata in un'anagrafica di tipo "Contatto", se sono già stati registrati eventi di questo tipo:

- Scadenze
- Attività
- Note Spese
- Pratiche
- Valorizzazioni

La storicizzazione dei Nominativi

Viene rilasciata la possibilità di storicizzare le anagrafiche presenti in archivio.

Scopo della funzione è dunque quello di non farli rientrare nell'elenco di quelli proposti in fase di inserimento nuovi eventi, senza tuttavia ricorrere all'eliminazione del soggetto.

La procedura applica una serie di controlli per informare l'operatore qualora per l'anagrafica elaborata esistano "delle gestioni aperte", lasciando comunque la facoltà di confermare l'operazione.

I controlli applicati dalla procedura sono i seguenti:

- CRM non archiviati
- ToDo da evadere
- Impegni da evadere
- Scadenze da evadere
- Attività da valorizzare
- Note Spese da valorizzare
- Pratiche aperte

La procedura informa che "la conferma dell'operazione determinerà la storicizzazione dell'Anagrafica", chiedendo la conferma dell'operazione.

Effetti della storicizzazione

A un Nominativo storicizzato la procedura impedisce di generare nuovi eventi, permettendo invece la gestione di quelli registrati in precedenza, alle seguenti condizioni:

- CRM non archiviati
 - Questi eventi vengono lasciati nel loro stato originale, dunque elaborabili nel caso vengano selezionati i Nominativi storicizzati a cui risultano associati.
La procedura li tratta come segue:
 - Un CRM può comunque essere movimentato, dunque risulta possibile inserire, modificare o cancellare "Note", così come archivarlo o modificarne le informazioni che lo caratterizzano.
- ToDo da evadere
 - Questi eventi vengono lasciati nel loro stato originale, dunque elaborabili nel caso vengano selezionati i Nominativi storicizzati a cui risultano associati.
La procedura li tratta come segue:
 - Un ToDo può comunque essere movimentato, dunque risulta possibile inserire, modificare o cancellare "Step Operativi", così come evaderlo o modificarne le informazioni che lo caratterizzano.
 - La funzione "Salva e genera Attività" risulta disponibile, anche se non sarà possibile utilizzare il Nominativo del record elaborato.

- Impegni da evadere
 - Questi eventi vengono lasciati nel loro stato originale, dunque elaborabili nel caso vengano selezionati i Nominativi storicizzati a cui risultano associati.
La procedura li tratta come segue:
 - Un Impegno può comunque essere movimentato e risulta possibile evaderlo, associando l'Attività al Nominativo del record elaborato (al fine di "chiudere" l'evento).
 - La funzione "Genera Attività" risulta disponibile, anche se non sarà possibile utilizzare il Nominativo del record elaborato.
 - La funzione "Duplica" risulta disponibile, anche se non sarà possibile utilizzare il Nominativo del record elaborato.
- Scadenze da evadere
 - Questi eventi vengono lasciati nel loro stato originale, dunque elaborabili nel caso vengano selezionati i Nominativi storicizzati a cui risultano associati.
La procedura li tratta come segue:
 - Una Scadenza può comunque essere movimentata e risulta possibile evaderla, associando l'Attività al Nominativo del record elaborato (al fine di "chiudere" l'evento).
 - La funzione "Genera Attività" risulta disponibile, anche se non sarà possibile utilizzare il Nominativo del record elaborato.
 - La funzione "Duplica Scadenza" risulta disponibile, anche se non sarà possibile utilizzare il Nominativo del record elaborato.
- Attività da valorizzare
 - Un'Attività da valorizzare risulta comunque elaborabile dalla procedura "Valorizzazione Attività", per cui può completare regolarmente il suo "ciclo vitale".
- Note Spese da valorizzare
 - Una Nota Spese da valorizzare risulta comunque elaborabile dalla procedura "Valorizzazione Spese", per cui può completare regolarmente il suo "ciclo vitale".
- Pratiche aperte
 - La Pratica costituisce un'eccezione alla regola generale applicata agli altri eventi, in quanto la procedura la chiude contestualmente alla storicizzazione del Nominativo.
Ne consegue che non sarà più modificabile, a meno di non riaprire la posizione del Nominativo di riferimento.

REGOLA GENERALE: la procedura impedisce – di proposito – la generazione di nuovi eventi, permettendo invece l'evasione di Impegni e Scadenze, al fine di poterli chiudere.

Le Associazioni tra un Nominativo storicizzato e le tabelle procedurali

Un'anagrafica storicizzata rimane comunque in archivio a disposizione dell'utenza, la quale può sempre richiamarne la gestione estendendo la ricerca ai Nominativi storicizzati.

Per questo motivo, le eventuali associazioni tra il Nominativo storicizzato e le tabelle procedurali rimangono attive, tranne nel caso in cui siano finalizzate alla generazione di nuove Attività, dal che ne consegue quanto segue:

- Parametri Studio – Attività a capienza → Se il Nominativo storicizzato è impostato nei “Parametri Studio”, sezione “Dati Generali – Attività a capienza”, come anagrafica da utilizzare per la rilevazione automatica delle cosiddette “Attività a capienza”, viene rimosso perché la procedura non permette l’utilizzo di Nominativi storicizzati per l’inserimento di nuove Attività.
- Tipo Attività – Nominativo Associato → Se il Nominativo storicizzato è associato al “Tipo Attività”, viene rimosso perché la procedura non permette l’utilizzo di Nominativi storicizzati per l’inserimento di nuove Attività.
- Tipo Attività – Pratiche/Prestazioni → Le associazioni del Nominativo tra “Tipi Attività” e specifiche “Pratiche” e/o “Prestazioni” rimangono consultabili dalla tabella “Tipi Attività”, sezione “Pratiche/Prestazioni”.
Ovviamente per un Nominativo storicizzato non è possibile inserire nuove associazioni.
- Tipo Attività – Tariffario → Le tariffe personalizzate del Nominativo rimangono consultabili dal Tariffario e dalla tabella “Tipi Attività”, sezione “Dati Economici Nominativi”.
Ovviamente per un Nominativo storicizzato non è possibile inserire nuove tariffe.

NOTA BENE: la cancellazione di un Nominativo rimuove anche le associazioni tra Tipo Attività – Pratiche/Prestazioni e quelle con il Tariffario.

GESTIONE CRM LIGHT

Finalità

Viene rilasciata una nuova gestione deputata a raccogliere quelle informazioni che possono rivelarsi utili a tenere traccia degli aspetti che caratterizzano il rapporto con il Cliente.

Dunque non un CRM vero e proprio, che normalmente è indirizzato anche verso attività di tipo commerciale, ma una procedura che permetta di memorizzare le principali informazioni utili per gestire le relazioni con i Clienti, fornendo così lo strumento agli operatori di Studio per accedere – anche in mobilità – a questa tipologia di informazioni, condividendole con i colleghi.

La procedura permette inoltre di attivare una serie di notifiche automatiche, personalizzabili dagli operatori a cui sono indirizzate.

Caratteristiche tecniche del singolo CRM

Un singolo CRM risulta caratterizzato in primis da una Categoria e da un livello di Importanza, ma anche da uno “Stato” e un “Titolo”.

Da un punto di vista tecnico nulla vieta che un singolo CRM contenga un’unica informazione (di fatto quella originale), oppure ‘n’ informazioni (intese come tante note scritte anche da persone diverse, in momenti diversi).

L’archiviazione del CRM permetterà di mantenerne traccia in archivio anche dopo che l’informazione ha completato il suo “ciclo vitale”, condizione che può essere applicata all’intero CRM oppure a una o più delle sue Note.

Consigli operativi

Come detto, la procedura lascia la massima libertà d’azione all’utenza, che sarà dunque libera di creare uno o più record per lo stesso genere di argomento, identificati da Nominativo, Categoria e Importanza.

Occorrerà dunque valutare, di volta in volta, se disporre di un unico record che riepiloga tutte le azioni relative ad un certo argomento, in modo tale da avere sempre una visione d’insieme, oppure aprire tante schede autonome fra di loro, in modo tale da analizzare il singolo episodio.

NOTA BENE: ovviamente l’archiviazione del CRM costituisce – di fatto – una “rottura” netta tra un argomento e l’altro, anche se con le stesse caratteristiche.

Menù e diritti di accesso alla procedura

La nuova procedura, che fa parte del modulo “Anagrafiche” e quindi risulta disponibile gratuitamente per tutti gli utenti, può essere utilizzato da tutti le tipologie di operatori interni, senza alcuna limitazione.

Le principali operazioni in sintesi



Le principali operazioni possono essere così sintetizzate:


- Inserimento
 - La procedura, che dispone di uno specifico data-entry tramite il quale risulta possibile inserire record, prevede due distinte modalità:
 - Inserimento rapido: prevede la gestione dei soli dati “fondamentali” per salvare il record.




- Inserimento dettagliato: prevede la gestione anche dei tag e degli addetti coinvolti.
- Modifica → Un CRM è modificabile dalla “Gestione CRM Light”, collocata nel menù “Anagrafiche”.
- Eliminazione → Anche la funzione di eliminazione è attivabile dalla “Gestione CRM Light”.
- Estrapolazione dati → Dalla specifica gestione risulta possibile estrapolare elementi sulla base di filtri di ricerca.



L’inserimento di un CRM



L’inserimento rapido

L’inserimento di un CRM è reso possibile dal pulsante  collocato a fianco del titolo della gestione, oltre che da quello collocato nella toolbar principale .

L’utility richiama un data entry ridotto  CRM Light che permette di gestire le seguenti informazioni:

- Titolo → Campo di tipo testo, obbligatorio, alfanumerico, massimo 128 caratteri, che permette di inserire una stringa che caratterizza il singolo CRM.
- Stato → Il campo, gestibile, permette di agire sullo stato del CRM, stato che può assumere uno dei seguenti valori:
 - Normale: questo stato  identifica una situazione “ordinaria”, che non necessita dunque particolari attenzioni. La procedura lo assegna per default.
 - Sospeso: questo stato  identifica una situazione in fase di lavorazione.
 - Critico: questo stato  identifica una situazione critica, per la quale (probabilmente) è necessario agire tempestivamente, specie se associato ad un livello di importanza media o alta.
- Data → Campo di tipo data, obbligatorio, gestibile. La procedura propone quella di sistema ma risulta modificabile.
- Ora → Campo di tipo ora, obbligatorio, gestibile. La procedura propone quella di sistema ma risulta modificabile.
- Nominativo → Campo di tipo combo, obbligatorio, gestibile, che permette di associare un Nominativo al CRM.
- Categoria → Campo di tipo combo, obbligatorio, gestibile, che permette di associare il CRM ad una specifica Categoria (per maggiori dettagli fare riferimento allo [specifico paragrafo](#)).
A destra del campo in oggetto può comparire un’iconcina che riporta una campanella, la quale evidenzia gli operatori interni

(oltre ad eventuali recapiti elettronici di soggetti terzi) a cui verranno inviate le notifiche in tempo reale (oltreché in Gestione Notifiche), se l'importanza del CRM è alta (campanella blu ) , nella "Gestione Notifiche" (oltreché via email e/o push in base alle loro scelte) se l'importanza del CRM è bassa o media (campanella griglia ) .

- **Importanza**
 - Campo di tipo combo, obbligatorio, gestibile, che permette di assegnare un livello di importanza al CRM (per maggiori dettagli fare riferimento allo [specifico paragrafo](#)).
A destra del campo in oggetto può comparire un'iconcina che riporta una campanella, la quale evidenzia gli operatori interni (oltre ad eventuali recapiti elettronici di soggetti terzi) a cui verranno inviate le notifiche in tempo reale (oltreché in Gestione Notifiche), se l'importanza del CRM è alta (campanella blu ) nella "Gestione Notifiche" (oltreché via email e/o push in base alle loro scelte) se l'importanza del CRM è bassa o media (campanella griglia ) .
- **Titolare/i**
 - Campo di tipo combo check list, obbligatorio, che permette di selezionare gli Addetti titolari dell'evento, autorizzati dunque a gestirne le principali caratteristiche.
La procedura propone di default quello loggato, ma il campo è liberamente gestibile.
NOTA BENE: questi operatori non sono da confondere con quelli collegati all'evento dalla Categoria o dall'Importanza.
- **Note**
 - Campo di tipo testo, facoltativo, alfanumerico, massimo 400 caratteri, che permette di inserire una prima annotazione (alla quale se ne potranno aggiungere altre).

In fondo al data entry sono presenti tre pulsanti funzionali:

- **Altre Opzioni**
 - Il bottone [Altre Opzioni »](#) , che permette di accedere alla gestione dettagliata del record, per la quale si rimanda al paragrafo successivo.
- **Annulla**
 - Il bottone [Annulla](#) , che permette di uscire dalla fase di inserimento senza memorizzare nulla.
- **Salva**
 - Il bottone [Salva](#) , che permette di confermare il lavoro impostato, memorizzando le informazioni sul database.


L'inserimento dettagliato – Pannello Dati Principali

Cliccando sul bottone [Altre Opzioni »](#) , la procedura apre il data entry dettagliato della gestione, collocandosi nel pannello "Dati Principali", nel quale risultano presenti le seguenti informazioni:

- Titolo → Trattasi dello stesso campo gestito nella fase di inserimento rapido.
- Stato → Trattasi dello stesso campo gestito nella fase di inserimento rapido.
- Nominativo → Trattasi dello stesso campo gestito nella fase di inserimento rapido.


Immediatamente sotto a queste informazioni cardinali, è presente una tabella dedicata alle Note.

La sezione risulta così strutturata:

- Nuova Nota → Il campo, editabile, permette di impostare un testo libero che, una volta confermato con il pulsante Return/Invia, genera una nuova riga nella tabella sottostante.
- Mostra Righe → Il pulsante permette di selezionare quali CRM si intende visualizzare, scegliendo fra:
 - Archiviati, per default disattivo;
 - Non Archiviati per default attivo;
 - Entrambi per default disattivo.ATTENZIONE: l'eventuale ricerca di Note tramite una stringa di testo, sia nel caso in cui venga richiesta dai Filtri di Ricerca (della gestione) che dalla funzione "Cerca" della griglia, agisce su tutte le Note, archiviati e non, anche se la procedura visualizzerà solo quelli della tipologia impostata.
Ne consegue che potrebbe essere necessario optare per la visualizzazione di tutte le Note, per essere certi di esaminare tutti i record contenenti la stringa di ricerca impostata.
- Colonne → Il pulsante permette di selezionare quali campi si vuole visualizzare in griglia.
- Cerca → Il campo, preceduto dall'iconcina , permette di impostare stringhe da ricercare nella tabella delle Note, azione che determina il caricamento in griglia dei soli record contenenti la stringa di ricerca.

La tabella dedicata alle Note riporta le seguenti informazioni:

- Data → Il campo, non gestibile, riporta la data di creazione della riga.
- Ora → Il campo, non gestibile, riporta l'ora di creazione della riga.
- Addetto → Il campo, non gestibile, riporta il nome dell'operatore che ha inserito la Nota.
- Note → Il campo, di tipo testo (massimo 400 caratteri alfanumerici), riporta le annotazioni impostate nella riga soprastante di imputazione dati, e risulta liberamente modificabile dal solo addetto che le ha create.

- Archiviata → Il campo, gestibile dal solo addetto che l'ha creata, permette di archiviare – o riaprire – la Nota elaborata.
- Elimina → Il campo, associato all'iconcina , permette al solo addetto che l'ha creata, di eliminare la Nota.

L'inserimento dettagliato – Pannello Altri Dati

Cliccando sul pannello “Altri Dati” si accede alle seguenti informazioni:

- Data → Trattasi dello stesso campo gestito nella fase di inserimento rapido.
- Ora → Trattasi dello stesso campo gestito nella fase di inserimento rapido.
- Categoria → Trattasi dello stesso campo gestito nella fase di inserimento rapido.
- Importanza → Trattasi dello stesso campo gestito nella fase di inserimento rapido.
- Tag → La sezione dei Tag permette di aprire la corrispondente tabella procedurale e selezionare liberamente i tag (anche più d'uno) che si intende associare al CRM, al fine di disporre di un'ulteriore chiave di ricerca.
ATTENZIONE: trattasi degli stessi tag utilizzati dalla procedura “ToDo”, motivo per cui nella gestione “Tabelle di Procedura” vengono spostati in un nuovo menù (di secondo livello) denominato “Varie”.
- Archiviato → Campo di tipo check, che permette di archiviare il CRM.
- Titolari → Campo di tipo combo check list, che permette di definire i “Titolari del CRM”; costoro sono gli unici che possono modificare e/o cancellare l'evento, motivo per cui risulta indispensabile impostarne almeno uno.
Per default la procedura propone quello collegato alla procedura, ma l'informazione rimane liberamente gestibile.
NOTA BENE: la possibilità di modificare il Titolo e lo Stato del CRM, nonché di inserire Note, è comunque permesso a tutti gli operatori.

La modifica di un CRM

Pannello Dati Principali

La modifica permette sia di gestire le informazioni che caratterizzano il record, sia di inserire, modificare o cancellare le Note che lo caratterizzano.

I campi presenti sono gestibili alle seguenti condizioni:

- Titolo → L'informazione risulta gestibile da chiunque, dunque anche dagli Addetti che non sono coinvolti nell'evento.
- Stato → L'informazione risulta gestibile da chiunque, dunque anche dagli Addetti che non sono coinvolti nell'evento.
- Nominativo → L'informazione non è gestibile.
- Note → Le Note presenti possono essere modificate e/o eliminate esclusivamente dagli Addetti che li hanno creati. Per contro, chiunque può inserire nuove Note.

Pannello Altri Dati



I campi presenti sono gestibili alle seguenti condizioni:





- Data → L'informazione non è gestibile.
- Ora → L'informazione non è gestibile.
- Categoria → L'informazione risulta gestibile esclusivamente dagli Addetti coinvolti nel CRM.
- Importanza → L'informazione risulta gestibile esclusivamente dagli Addetti coinvolti nel CRM.
- Tag → L'informazione risulta gestibile da chiunque, dunque anche dagli Addetti che non sono coinvolti nell'evento.
- Archiviato → Il campo permette di archiviare il CRM e risulta gestibile esclusivamente dagli Addetti coinvolti nel CRM.
ATTENZIONE: questa condizione non viene estesa automaticamente a tutte le Note presenti, in modo tale da poter recuperare la situazione originale qualora venisse annullata in un secondo momento.
- Titolari → Il pannello risulta gestibile esclusivamente dai Titolari associati al CRM.

Lo stato del CRM

Come anticipato, lo "stato" del CRM è modificabile da chiunque, dunque anche da operatori che non rientrano fra i Titolari.

Il campo, che si trova a fianco del Titolo, può assumere uno dei seguenti valori:

- Stato Normale → Questo stato , modificabile cliccando sulla spunta  anche senza inserire, modificare o eliminare una Nota, permette di assegnare al CRM uno stato ordinario, che identifica una situazione che non necessita particolari attenzioni.

- Stato Sospeso → Questo stato , modificabile cliccando sulla spunta colore arancione  anche senza inserire, modificare o eliminare una Nota, permette di marcare il CRM come in fase di lavorazione.
- Stato Critico → Questo stato , modificabile cliccando sulla spunta  anche senza inserire, modificare o eliminare una Nota, permette di marcare il CRM come critico, stato che identifica dunque una situazione a cui prestare attenzione, specie in relazione all'importanza assegnata al record.

Il salvataggio del record

La funzione “Modifica” permette di chiudere i lavori optando per una delle seguenti soluzioni:

- Annulla → Il pulsante **Annulla** permette di chiudere l'operazione senza salvare nulla di quanto eventualmente modificato.
- Salva → Il pulsante **Salva** permette di chiudere l'operazione memorizzando tutte le modifiche apportate.

La proposta di archiviazione del record



In fase di salvataggio del CRM, la procedura verifica la condizione delle Note presenti in quel momento.

Nel caso risultino tutti archiviati, la procedura chiede all'operatore se intende archiviare anche il CRM, fermo restando la possibilità di non farlo, mantenendo dunque il CRM aperto, con tutti le sue Note archiviate.

La proposta di riapertura del record


Per contro, se in fase di salvataggio del CRM la procedura verifica che il CRM risulta archiviato ma esistono Note aperte, chiede all'operatore se intende riaprire il CRM, fermo restando la possibilità di non farlo, mantenendo dunque il CRM archiviato, con uno o più Note aperte.

L'eliminazione di un CRM


L'eliminazione è resa possibile dal pulsante  collocato su ciascuna riga della tabella, in fondo a destra, oltre che dallo stesso pulsante presente nella testata del data-entry .

L'operazione è possibile per i soli addetti Titolari dell'evento (oltre che dal proprietario dell'evento, anche se non risulta coinvolto).


La stampa di un CRM

La stampa di un CRM è possibile sia dalla tabella dove vengono elencati tutti i record, richiamando l'utility "Azioni – Stampa" dopo aver selezionato i record che si intende elaborare, sia dalla singola gestione, cliccando direttamente sull'iconcina .

In entrambi i casi la procedura apre l'anteprima di stampa, strutturata come segue:

- Note archiviate → Il campo, gestibile, permette di impostare quali Note riportare nel documento, scegliendo tra archiviati, non archiviati oppure entrambe le tipologie.
- Titolo - Nominativo → Il campo, non gestibile, riporta, in grassetto, il Titolo del CRM e il nome del Cliente al quale risulta associato.
- Stato CRM → Il campo, non gestibile, riporta lo stato del CRM.
- Data e Ora creazione CRM → Il campo, non gestibile, riporta data e ora di creazione del CRM.
- Categoria → Il campo, non gestibile, riporta la Categoria del CRM.
- Importanza → Il campo, non gestibile, riporta l'Importanza del CRM.
- CRM Archiviato → Il campo, non gestibile, indica se il CRM è archiviato.
- Titolari → Il campo, non gestibile, riporta l'elenco dei Titolari del CRM.
- Elenco Note → Segue una tabella che riporta tutte le Note (in relazione alla scelta impostata nel campo "Note archiviate") del CRM, ordinati in ordine di data e ora decrescente.
Anche le righe della tabella non sono gestibili.
- Annotazioni → Il campo, gestibile, permette di impostare una descrizione che verrà riportata nel documento che si può generare cliccando sul pulsante  **Stampa**.
ATTENZIONE: le Annotazioni qui riportate non vengono memorizzate dalla procedura!

L'opzione Stampa

Cliccando sul pulsante  **Stampa** è possibile generare un file in formato PDF, gestito direttamente dal browser con il quale si sta lavorando, denominato "GestioneCRMLight_{\$data\$ore"}".

Il Proprietario e il Titolare/i del CRM



Il Proprietario del CRM

Il "Proprietario" del CRM è sempre l'operatore che lo ha creato, a prescindere dal fatto che risulti presente nell'elenco dei Titolari (dal quale è stato evidentemente escluso di proposito).


Il Titolare principale del CRM


Come visto nei paragrafi precedenti, un CRM può essere associato a 'n' operatori interni, che acquisiscono lo stesso diritto di modificarlo (nei suoi aspetti cardinali) e/o cancellarlo.

La procedura assegna ad uno di loro lo stato di "Titolare principale", applicando la seguente logica:

- Proprietario CRM coinvolto → Nel caso in cui il creatore del CRM risulti presente fra i Titolari, la procedura gli assegna automaticamente il ruolo di "Titolare principale" .
- Proprietario CRM non coinvolto → Per contro, nel caso in cui il creatore del CRM non risulti presente fra i Titolari, la procedura assegna il ruolo di "Titolare principale"  al primo della lista (in ordine alfabetico).

L'assegnazione del ruolo di titolare principale del CRM in fase di modifica


In fase di modifica del record, è possibile assegnare la condizione di "Titolare principale" del record ad altri, semplicemente cliccando sull'iconcina .

NOTA BENE: se la modifica del CRM riguarda la rimozione del Titolare principale, la procedura assegna questo ruolo  al primo della lista (in ordine alfabetico).

La gestione dei CRM

La gestione si sviluppa sulla falsariga di tutte le altre gestioni procedurali provviste di filtri di ricerca e una tabella nella quale vengono elencati i risultati.

La gestione dei Filtri di Ricerca

I filtri di ricerca  della gestione risultano strutturati secondo lo standard procedurale, che prevede la presenza dei "Filtri Gestione" e "Filtri Nominativi", entrambi divisi tra "Filtri Base" e "Filtri Avanzati".

Nel pannello "Filtri Gestione – Filtri Base" i parametri gestibili sono i seguenti:

- Date → I campi data permettono di restringere la ricerca ai soli CRM con una data compresa nel periodo elaborato. Come le altre gestioni, i filtri prevedono la possibilità di utilizzare periodi dinamici per facilitare la ricerca.

- Per default la procedura imposta gli ultimi 30 giorni di calendario, partendo dalla data di sistema.
- Data Note → Il campo, di tipo check, per default attivo, permette di estendere la ricerca anche alle Date delle singole Note, estrapolando così i CRM che hanno Note con una data compresa nel periodo elaborato.
 - Stato → Il campo permette di estrapolare i soli CRM associati a uno (o più) dei seguenti valori:
 - Normale: vale a dire quelli contrassegnati dal colore verde.
 - Sospeso: vale a dire quelli contrassegnati dal colore arancione.
 - Critico: vale a dire quelli contrassegnati dal colore rosso.
 - Archiviati → Il campo permette di estrapolare gli eventi sulla base della loro eventuale archiviazione.
 - Titolo → Il campo permette di impostare una stringa che attiva la ricerca all'interno di questo campo, a prescindere dalla posizione occupata dalla stringa.
 - Note → Il campo permette di impostare una stringa che attiva la ricerca all'interno delle Note, a prescindere dalla posizione occupata dalla stringa.

ATTENZIONE: come specificato nel successivo paragrafo, la procedura estrapola (e presenta in griglia) i CRM che rispondono ai parametri di ricerca impostati, motivo per cui per trovare la Nota relativa alla stringa di ricerca impostato in questo campo, sarà necessario entrare in visualizzazione del record estrapolato.
 - Addetti → Il campo, di tipo combo check list, permette di impostare gli addetti coinvolti nei CRM.
 - Categoria → Il campo, di tipo combo check list, permette di impostare le Categorie da elaborare.
 - Importanza → Il campo, di tipo combo check list, permette di impostare i livelli di importanza da elaborare.
 - Nominativi → Il campo, di tipo combo check list, permette di impostare i Nominativi coinvolti nei CRM, secondo le modalità standard già utilizzate per le altre gestioni.

Nel pannello “Filtri Gestione – Filtri Avanzati” i parametri gestibili sono i seguenti:










- Tag → Il campo, di tipo combo check list, permette di selezionare gli elementi della corrispondente tabella.



Anche i pannelli “Filtri Nominativi – Filtri Base” e “Filtri Nominativi – Filtri Avanzati” rispettano le logiche operative già utilizzate nelle altre procedure.

Per attivare la ricerca dei record da elaborare sulla base dei filtri impostati, sarà sempre necessario cliccare sul pulsante funzionale **Ricerca**, il quale combinerà tutti i filtri impostati, portando all'estrapolazione dei record che dispongono delle condizioni impostate.

Il risultato della ricerca


Il risultato della ricerca sarà costituito da una serie di elementi organizzati come segue:

- **Selezione** → Il campo, di tipo check list , permette di selezionare la riga.
- **Stato** → Il campo, in sola visualizzazione ● ● ●, fornisce un'indicazione grafica circa lo stato del CRM.
- **Titolari** → Il campo, in sola visualizzazione , permette di visualizzare gli addetti definiti Titolari del CRM.
- **Data** → Il campo, in sola visualizzazione, per default non visibile, riporta la data del CRM.
- **Ora** → Il campo, in sola visualizzazione, per default non visibile, riporta l'ora del CRM.
- **Titolo** → Il campo, in sola visualizzazione, riporta il titolo del CRM.
- **Nominativo** → Il campo, in sola visualizzazione, riporta il Nominativo associato al record.
- **Categoria** → Il campo, in sola visualizzazione, riporta la Categoria associata al record.
Se, a livello tabellare, alla voce utilizzata risultano associati operatori interni (oltre ad eventuali recapiti elettronici di soggetti terzi) ai quali potrebbero essere inviate notifiche relative alle azioni attivate sui record, la procedura mostra una campanella blu  (se l'importanza del CRM è alta) oppure grigia  (se l'importanza del CRM è bassa o media).
- **Importanza** → Il campo, in sola visualizzazione, riporta il livello di importanza assegnato al record.
Se, a livello tabellare, alla voce utilizzata risultano associati operatori interni (oltre ad eventuali recapiti elettronici di soggetti terzi) ai quali potrebbero essere inviate notifiche relative alle azioni attivate sui record, la procedura mostra una campanella blu  (se l'importanza del CRM è alta) oppure grigia  (se l'importanza del CRM è bassa o media).
- **Tag** → Il campo, in sola visualizzazione, per default non visibile, riporta un'iconcina  qualora al CRM siano associati dei tag.
- **Archiviato** → Il campo, in sola visualizzazione, per default non visibile, utilizza il toggle acceso  o spento  per indicare se il CRM è stato archiviato.
- **Modifica** → L'iconcina  permette di modificare e/o evadere il record.

- Stampa → L'iconcina  permette di stampare il record.
- Elimina → L'iconcina  permette di eliminare il record.


NOTA BENE: i record vengono ordinati per Nominativo e Titolo.


Le azioni massive del pulsante "Azioni"

Dopo aver selezionato uno o più record e cliccato sul pulsante **Azioni** , la procedura permette di attivare le seguenti operazioni:

- Archivia → La funzione permette di marcare come "archiviati" tutti i record selezionati.
- Stampa → La funzione permette di stampare tutti i record selezionati.
- Cancella → La funzione permette di cancellare tutti i record selezionati.

La visualizzazione dei CRM con applicazione del filtro sulle Note

Nel caso nei filtri di ricerca sia stato impostato anche quello relativo al campo "Note", entrando in visualizzazione del CRM la procedura riporta la stringa impostata come filtro nel campo  Ricerca del CRM, andando così a limitare il caricamento delle Note ai soli elementi che contengono tale stringa.

Ovviamente agendo sul campo  Ricerca e togliendo (o modificando) tale stringa, verranno visualizzate tutte le Note che rispondono ai nuovi parametri di ricerca (quindi tutti nel caso venga tolta, oppure solo quelli che contengono la nuova stringa).

Gli addetti e le notifiche automatiche

Gli Addetti notificati

Inserendo, modificando o cancellando un CRM, la procedura si attiva per inviare una notifica ai seguenti Addetti:

- Addetti Titolari → Il primo gruppo di persone avvisate dalla procedura a seguito di un'azione di inserimento, modifica (incluso anche la gestione delle Note e dello stato) o cancellazione di un CRM, sono gli Addetti Titolari dell'evento (esclusione fatta per l'autore dell'azione) in fase di ingresso e di uscita dal record. **ATTENZIONE:** ne consegue che, se nell'evento è coinvolto un solo addetto e l'azione di inserimento, modifica o cancellazione è fatta da lui, non partirà alcuna notifica.

- Addetti “Categoria CRM” → Il secondo gruppo di persone avvisate dalla procedura a seguito di un’azione di inserimento, modifica (incluso anche la gestione delle Note e dello stato) o cancellazione di un CRM, sono gli Addetti collegati alla tabella “Categoria CRM” impostata nel record.
- Addetti “Importanza CRM” → Il terzo gruppo di persone avvisate dalla procedura a seguito di un’azione di inserimento, modifica (incluso anche la gestione delle Note e dello stato) o cancellazione di un CRM, sono gli Addetti collegati alla tabella “Importanza CRM” impostata nel record.

La differenza tra Addetti già notificati e Addetti a cui notificare

La procedura non memorizza gli Addetti a cui ha già inviato notifiche, utilizzando – e visualizzando – sempre quelli a cui verranno inviate le notifiche future.

Questo significa che se per una Categoria, oppure un livello di Importanza, viene modificato l’elenco dei soggetti a cui inviare le notifiche, l’azione avrà i suoi effetti sulle notifiche future, ma non potrà agire retroattivamente.

REGOLA GENERALE: da quanto sopra, ne consegue che analizzando un CRM, sarà sempre possibile sapere a chi verranno inviate le notifiche in caso di nuove azioni, ma non sarà possibile sapere a chi sono state inviate in precedenza.

La differenza tra Titolari e Addetti a cui notificare

La differenza tra Titolari e “Addetti a cui notificare” è sostanziale e può essere così riassunta:

- Autorizzazioni sul record → I Titolari possono modificare e/o cancellare il record, modificarne dunque le principali caratteristiche, aggiungere o rimuovere Titolari, archiviare e/o cancellare il record.
Gli addetti a cui vengono inviate le notifiche, se non presenti anche come Titolari, non hanno questi privilegi e sono parificabili – a tutti gli effetti – agli addetti non coinvolti nel CRM.
Possono dunque inserire Note, modificare e/o cancellare quelle inserite da loro.
Sul CRM possono modificare solo il Titolo, lo Stato e i Tag.
- Chi ne stabilisce il coinvolgimento → I Titolari sono scelti dall’Addetto che genera il CRM e, successivamente, da coloro che rientrano in questo gruppo. Gli “Addetti a cui notificare” sono scelti dallo Studio/Azienda, sulla base della gestione tabellare che, lo ricordiamo, è ad

- appannaggio di utenti di livello “Titolare di Studio” oppure “Avanzato”.
- Presenza certa o incerta
 - In un CRM esiste sempre almeno uno o più Titolari, mentre potrebbero non esserci Addetti a cui inviare le notifiche, se la “Categoria CRM” e il livello di “Importanza CRM” non lo prevedono.

Presenza di un Addetto in una o più Categorie e/o livello di Importanza

La procedura permette che un Addetto venga associato a una o più Categorie e/o livelli di Importanza, senza alcuna limitazione.

L’Addetto potrà inoltre dunque ricevere notifiche perché definito Titolare, oppure perché associato alla Categoria e/o al livello di Importanza del CRM.

Per evitare ridondanze, la procedura applica un controllo tale per cui, per un singolo CRM, all’operatore venga inviata comunque una sola notifica (per tipologia).

La notifica tramite email

Per l’email di notifica si rimanda all’apposito capitolo.

La notifica di tipo push

Anche per la notifica di tipo push si rimanda all’apposito capitolo.

ATTIVITÀ E SPESE

IMPORTA ATTIVITÀ DA CSV

Step Abbina Attività

Campo Durata

Per il campo “Durata” viene introdotto un terzo formato, che consente l’importazione di questa informazione anche nel formato ore e minuti.

Ora le opzioni disponibili sono le seguenti:

- Durata fissa o globale → La scelta permette di impostare una durata fissa per ciascuna riga importata, oppure globale, da suddividere per il numero di righe importate.
- Durata in hh:mm → La scelta permette di importare l’informazione proveniente dal file CSV interpretandola nel formato ore e minuti.
La procedura applica un controllo sul formato tale per cui:
 - Se il parametro “Ore” supera il valore 23, il valore viene azzerato;
 - Se il parametro “Minuti” supera il valore 59, la procedura tenta di convertire il valore sommando un’ora e tenendo il resto per i minuti;
- Durata in minuti → La scelta, in precedenza etichettata "Durata file CSV", permette di importare l’informazione proveniente dal file CSV interpretandola come valore assoluto in minuti, convertendolo poi automaticamente in ore e minuti.

GESTIONE NOTE SPESE

Nuova Nota Spese

Viene introdotta un’implementazione tale per cui, in fase di inserimento di una nuova Nota Spesa, la procedura propone l’importo standard (eventualmente) memorizzato nella tabella “Prestazioni”.


Tale importo può essere liberamente modificato, a meno che vengano gestite righe di dettaglio, nel qual caso scatta la regola generale che ne prevede l’aggiornamento automatico, con un importo pari alla loro somma.

NOTA BENE: l’automatismo è valido per le sole Note Spese, in quanto le Attività non utilizzano l’importo della Prestazione.

VALORIZZAZIONE

GESTIONE VALORIZZAZIONI

L'inserimento di una Valorizzazione tramite Data Entry

Nella “Gestione Valorizzazioni” viene introdotta la possibilità di inserire una nuova Valorizzazione , tramite lo specifico Data Entry, che permette di gestire le seguenti informazioni:

- Data → Il campo, obbligatorio, permette di impostare la data del record.
- Emittente Fattura → Il campo, obbligatorio, permette di impostare l'Emittente Fattura.
- Tipo Prestazione → Il campo, obbligatorio, permette di impostare la tipologia di Prestazione, scegliendo fra:
 - Compenso (scelta di default)
 - Spesa Anticipata
 - Spesa Imponibile
- Nominativo → Il campo, obbligatorio, permette di impostare il Nominativo.
- Pratica → Il campo, facoltativo, permette di impostare la Pratica.
NOTA BENE: la procedura permette di utilizzare anche Pratiche “periodiche”.
- Prestazione → Il campo, obbligatorio, permette di impostare la Prestazione. La procedura adotta due distinti comportamenti, a seconda che sia – o meno – impostata la Pratica.
 - Nel caso lo sia e sia stata impostata la tipologia di tipo “Compenso”, la Prestazione risulterà precompilata e non gestibile, in quanto viene utilizzata quella associata alla Pratica stessa.
 - In tutti gli altri casi, per cui sia quello di utilizzo della Pratica ma con una tipologia di Prestazione di tipo “Spese Imponibili” oppure “Spese Anticipate” o, ancora, in tutti i casi dove la Pratica non viene impostata, la Prestazione risulterà liberamente gestibile e potrà essere scelta tra le voci congrue con la scelta della tipologia impostata.
- Descrizione → Il campo, facoltativo, permette di impostare la descrizione.
- Importo Applicato → Il campo, facoltativo, permette di impostare l'importo della Valorizzazione.
- Importo Rilevato → Il campo, non gestibile, risulta azzerato, in quanto non è possibile associare Attività ad una Valorizzazione inserita direttamente da Data Entry.

Controlli procedurali

Oltre a quelli relativi ai campi obbligatori, che impediscono il salvataggio del record, la procedura applica due controlli non bloccanti relativi alla mancanza della Descrizione e dell'Importo Applicato.

L'operatore ha tuttavia la possibilità di confermare il salvataggio del record anche con Descrizione e/o Importo Applicato assenti.

Peculiarità della Valorizzazione inserita da Data Entry

Una Valorizzazione inserita da Data Entry è del tutto parificabile a una prodotta dal corrispondente wizard, con l'unica differenza (peraltro trascurabile sia da un punto di vista operativo che economico) che quelle che nascono da wizard saranno associate ad una o più Attività (o Spese), condizione che non sarà mai attiva per quelle generate da Data Entry.

La modifica della Valorizzazione

La modifica della Prestazione

La modifica della Prestazione di una Valorizzazione, sia essa generata da data-entry o da wizard, è sempre possibile, ad esclusione di Valorizzazioni associate ad una Pratica con Prestazione di tipo Compenso.

Negli altri casi, per cui per le Valorizzazioni senza Pratica, oppure con Pratica ma Prestazione di tipo Spesa Imponibile oppure Anticipata, la procedura permette il cambio di Prestazione, avendo cura di riallineare quella delle Attività/Spese ad essa collegate, motivo per cui viene mandato il seguente messaggio informativo: "La Prestazione verrà modificata anche sulle Attività/Spese associate."

Le Attività o Spese collegate alla Valorizzazione

Nel Data Entry di una Valorizzazione viene inserito un nuovo pannello, denominato "Attività Collegate" (oppure "Spese Collegate"), che visualizza gli eventi ad essa collegati.

Nel caso di Valorizzazione di tipo Compenso, i dati riportati sono i seguenti:

- Addetto → Il campo riporta il nome dell'Addetto che ha rilevato l'Attività.
- Data → Il campo riporta la data dell'Attività.
- Tipo Attività → Il campo riporta il Tipo Attività.
- Costo → Il campo riporta il costo rilevato nell'Attività.
- Importo → Il campo riporta l'importo rilevato nell'Attività.

Nel caso di Valorizzazione di tipo Spesa Imponibile o Anticipata, i dati riportati sono i seguenti:

- Addetto → Il campo riporta il nome dell'Addetto che ha rilevato la Nota Spese.
- Data → Il campo riporta la data della Nota Spese.

- Titolo → Il campo riporta il Titolo della Nota Spese.
- Importo → Il campo riporta l'importo rilevato nella Nota Spese.

La gestione operativa

I Filtri di Ricerca

Nella sezione "Filtri Avanzati" viene introdotto un nuovo filtro di ricerca, qui dettagliato:

- Importo Applicato → Il campo permette di impostare un operatore di controllo (uguale, minore o maggiore) e un valore di riferimento sull'"Importo Applicato".
Per default la procedura non propone nulla, per cui il Filtro non viene applicato.

Il risultato della ricerca

Nella tabella che espone il risultato della ricerca vengono aggiunti i seguenti campi:

- Codice Gestionale Cliente
- Codice Parce
- Durata Complessiva (in minuti) delle attività rilevate
- Quantità Complessiva delle attività rilevate

Ne consegue che i campi visualizzati – dunque esportabili tramite l'utility "Altro/CSV" – ora sono i seguenti:

- Seleziona → Il campo, di tipo check list , permette di selezionare la riga.
- Data → Il campo, non gestibile, riporta la data del record.
- Emittente Fattura → Il campo, non gestibile, riporta il codice dell'Emittente Fattura.
- Nominativo → Il campo, non gestibile, riporta il nome del Cliente.
- Codice Gestionale Cliente → Il campo, non gestibile, per default non visualizzato, riporta il "Codice Gestionale" del Cliente memorizzato nella "Gestione Nominativi", pannello "Estremi Identificativi".
- Pratica → Il campo, non gestibile, riporta numero, anno di protocollo ed oggetto della (eventuale) Pratica.
- Prestazione → Il campo, non gestibile, riporta la Prestazione associata al record.
- Codice Parce → Il campo, non gestibile, per default non visualizzato, riporta il "Codice Parce" memorizzato nella voce tabellare della Prestazione utilizzata.
- Descrizione → Il campo, non gestibile, riporta la Descrizione associata al record.

- Importo Applicato → Il campo, non gestibile, riporta l'importo assegnato alla Valorizzazione.
- Importo Rilevato → Il campo, non gestibile, riporta l'importo rilevato nelle Attività o Spese confluite nella Valorizzazione.
- Durata Complessiva → Il campo, non gestibile, per default non visualizzato, riporta la durata complessiva, in minuti, delle Attività rilevate.
NOTA BENE: nel caso di Valorizzazioni inserite da Data Entry oppure relative a Spese, il valore figurerà pari a 0.
- Quantità Complessiva → Il campo, non gestibile, per default non visualizzato, riporta la quantità complessiva delle Attività rilevate.
NOTA BENE: nel caso di Valorizzazioni inserite da Data Entry oppure relative a Spese, il valore figurerà pari a 0.

L'ASSOCIAZIONE TRA TIPO ATTIVITÀ, NOMINATIVO, PRESTAZIONE E PRATICA

Viene introdotta la possibilità di declinare per ogni Tipo Attività/Nominativo quale Pratica o Prestazione utilizzare, salvaguardando comunque la semplicità di utilizzo per coloro che non intendono avvalersi di questa miglioria.

L'argomento viene trattato nell'ambito del modulo "Valorizzazione", in quanto la funzione è finalizzata ad automatizzare il processo di Valorizzazione delle Attività rilevate, benché operativamente prenda corpo dalla gestione tabellare "Tipi Attività" ed espleti i suoi risultati tramite le seguenti procedure:

- Data Entry Impegni
- Data Entry Scadenze
- Data Entry Attività
- Gestione Impegni e Scadenze, utility Imposta Dati
- Gestione Attività, utility Imposta Dati
- Generazione Multipla Scadenze
- Generazione Multipla Attività
- Imposta Scadenze da CSV
- Imposta Attività da CSV

Considerazioni generali

Prima di analizzare la gestione operativa delle singole procedure, occorre focalizzarne la logica concettuale, gestibile nell'ambito delle "Tabelle di Procedura – Attività e Spese", tabella "Tipi Attività".

- Tipo Attività senza Prestazione → È la condizione più semplice (anche se sconsigliata) in quanto "esenta" la procedura dal fare proposte operative circa la Prestazione da proporre in fase di rilevazione eventi (qui intesi come Impegni, Scadenze ed Attività).

- Per gestire la casistica è sufficiente non impostare alcuna “Prestazione Associata” nel pannello “Dati Principali” del Tipo Attività elaborato.
- Tipo Attività /Prestazione → È la condizione standard, che prevede un’associazione di default tra un Tipo Attività e una Prestazione.
È dunque sufficiente impostare la “Prestazione Associata” nel pannello “Dati Principali”, determinando così l’automatismo per tutti i Clienti per i quali non sono state attivate particolari personalizzazioni.
 - Tipo Attività/Nominativo/Prestazione → È l’evoluzione della condizione standard, che prevede che – per i soli Nominativi che lo necessitano – la procedura possa proporre una specifica associazione tra un Tipo Attività e una Prestazione.
Per gestire la casistica è necessario accedere al pannello “Pratiche/Prestazioni” ed inserire le personalizzazioni per i Clienti che lo necessitano.
 - Tipo Attività/Nominativo/Pratica → L’ultima condizione è quella più dettagliata, in quanto mette la procedura in condizione di proporre una specifica associazione tra un Tipo Attività e una Pratica.
Per gestire la casistica è necessario accedere al pannello “Pratiche/Prestazioni” ed inserire le personalizzazioni per i Clienti che lo necessitano.

NOTA BENE: le soluzioni sono scalabili, per cui nulla vieta che si passi dall’una all’altra configurazione, sulla base di esigenze che si sono modificate nel tempo.

Gestione operativa

Inserimento Impegni/Scadenze/Attività tramite data entry

In fase di creazione di un evento che utilizza il Tipo Attività (Impegni, Scadenze ed Attività) tramite data entry, la procedura agisce come segue:

- Tipo Attività → Dopo aver impostato il Tipo Attività, la procedura propone la Prestazione (eventualmente) associata ad essa.
- Nominativo → Dopo aver impostato il Nominativo, la procedura verifica se per quel Cliente esiste un’associazione personalizzata tra “Tipo Attività, Pratica, Prestazione”, nel qual caso agisce come segue:
 - se risulta attiva la combinazione “TA/Nominativo/Pratica” propone la Pratica associata e con essa la sua Prestazione (che risulta non gestibile);
 - se risulta attiva la combinazione “TA/Nominativo/Prestazione”, il campo Pratica rimane vuoto

(ma gestibile) e viene proposta la Prestazione associata, che risulta comunque gestibile.

Modifica Impegni/Scadenze/Attività tramite data entry

In fase di modifica di un evento che utilizza il Tipo Attività, la procedura agisce come segue:

- Tipo Attività
 - Dopo aver modificato il Tipo Attività, la procedura verifica se per il Cliente selezionato esiste un'associazione personalizzata tra "Tipo Attività/Pratica/Prestazione", quindi:
 - se non risulta attiva alcuna combinazione "TA/Nominativo/Pratica" oppure "TA/Nomin/Prestazione", propone la Prestazione standard (eventualmente) associata al Tipo Attività;
 - se risulta attiva la combinazione "TA/Nominativo/Pratica" propone la Pratica associata (gestibile) e con essa la sua Prestazione (che risulta non gestibile).
 - se risulta attiva la combinazione "TA/Nominativo/Prestazione", il campo Pratica rimane vuoto (ma gestibile) e viene proposta la Prestazione associata, che risulta comunque gestibile.

Conseguenza alla modifica del Tipo Attività in Impegni Scadenze ed Attività già rilevate

La modifica del "Tipo Attività" in Impegni, Scadenze ed Attività già rilevati, determina quanto segue:

- TA con Prestazione associata
 - I dati relativi a Pratica e Prestazione vengono trattati sulla base di quanto segue:
 - se per il Nominativo elaborato è presente una personalizzazione nel pannello "Pratiche/Prestazioni", questa viene sempre utilizzata per aggiornare i dati presenti nel record, sovrascrivendoli;
 - se per il Nominativo elaborato non è presente alcuna personalizzazione, la procedura svuota il campo "Pratica" e aggiorna il campo "Prestazione" con quella standard, associata al "Tipo Attività" appena impostato. Entrambi i campi ("Pratica" e "Prestazione") risultano comunque gestibili.
- TA senza Prestazione associata
 - I dati relativi a Pratica e Prestazione vengono trattati sulla base di quanto segue:
 - se per il Nominativo elaborato è presente una personalizzazione nel pannello "Pratiche/Prestazioni", questa viene sempre utilizzata per aggiornare i dati presenti nel record, sovrascrivendoli;

- se per il Nominativo elaborato non è presente alcuna personalizzazione, la procedura svuota il campo “Pratica” ma lascia invariato il campo “Prestazione”, allo scopo di facilitare il lavoro di aggiornamento del record. Entrambi i campi (“Pratica” e “Prestazione”) risultano comunque gestibili.

REGOLA GENERALE: la stessa logica operativa viene applicata alla Descrizione, motivo per cui al cambio del Tipo Attività viene sempre reimpostata quella associata al nuovo Tipo Attività, fatto salvo il caso in cui nella nuova tabella non sia presente (la descrizione standard) e nel record gestito sia già stato impostato qualcosa.

Gestione Impegni/Scadenze/Attività – Utility “Imposta Dati”

Anche l’utility “Imposta Dati” applica gli stessi automatismi descritti nel paragrafo “Modifica eventi che utilizzano il Tipo Attività”, anche se può trarre in inganno quanto visualizzato nella finestra di dialogo.

Vediamo le varie casistiche:

- Tipo Attività senza Prestazione → Nel caso di richiesta di aggiornamento del Tipo Attività, la procedura propone automaticamente la Prestazione standard del Tipo Attività impostato.
Nel caso la Prestazione venga rimossa, opzione che per le Attività può essere richiesta solo se il parametro “Rilevazione Attività senza Prestazione” presente nei “Parametri Studio” risulta attivo, la procedura innanzitutto scarta i record per i quali risulta impostata una Pratica (quindi con la Prestazione non modificabile), quindi applica le impostazioni settate.
- Tipo Attività e Prestazione → Nel caso di richiesta di aggiornamento del Tipo Attività e della Prestazione, la procedura innanzitutto scarta i record per i quali risulta impostata una Pratica con una Prestazione differente, quindi applica le impostazioni settate (anche per i Clienti per i quali risulta eventualmente presente un’associazione tra “Tipo Attività, Pratica e/o Prestazione”).
- Tipo Attività e Nominativo → Nel caso di richiesta di aggiornamento del Tipo Attività e del Nominativo, la procedura in sede di elaborazione verifica se per il Cliente selezionato esistono delle associazioni personalizzate tra “Tipo Attività, Pratica e/o Prestazione”, nel qual caso le applica.
- Tipo Attività, Nominativo e Pratica → Nel caso di richiesta di aggiornamento del Tipo Attività, del Nominativo e della Pratica, la procedura applica le impostazioni settate, adeguando anche la Prestazione associata alla Pratica.
- Tipo Att., Nominativo e Prestazione → Nel caso di richiesta di aggiornamento del Tipo Attività, del Nominativo e della Prestazione, si creano due casistiche:

- se il Nominativo viene modificato, la procedura verifica se per il Cliente selezionato esistono delle associazioni personalizzate tra “Tipo Attività, Pratica e/o Prestazione”, nel qual caso le applica.
- se il Nominativo non viene modificato, la procedura innanzitutto scarta i record per i quali risulta impostata una Pratica con una Prestazione differente, quindi applica le impostazioni settate.

Generazione Multipla Scadenze/Attività

Utilizzando le funzioni di “Generazioni Multiple”, disponibili sia per le Scadenze che per le Attività, la procedura applica gli stessi automatismi descritti nel paragrafo “Inserimento eventi che utilizzano il Tipo Attività”.

Importa Scadenze/Attività da CSV

Utilizzando le funzioni di importazione da file in formato CSV, disponibili per Scadenze ed Attività, la procedura – per quanto riguarda l’abbinamento della Prestazione proveniente dal file CSV a quella procedurale – applica le seguenti logiche:

- Descrizione
 - Nel caso si opti per questa scelta, la procedura tenta la mappatura sulla base della descrizione impostata nel file CSV e, in seconda battuta, chiede all’operatore il completamento del lavoro per le voci non abbinate automaticamente.
In ogni caso viene utilizzato quanto impostato nello step riservato agli abbinamenti, anche per i Clienti per i quali il Tipo Attività risulta abbinato ad una Pratica oppure ad una Prestazione.
REGOLA GENERALE: di fatto la procedura asseconda la scelta dell’utente, dando priorità all’informazione proveniente dal file CSV.
- Prestazione Fissa
 - Nel caso si opti per questa scelta, la procedura permette all’operatore di impostare una Prestazione fissa, che viene poi proposta per tutte le Scadenze/Attività elaborate, dunque anche per i Clienti per i quali il Tipo Attività risulta abbinato ad una Pratica oppure ad una Prestazione.
REGOLA GENERALE: la procedura applica la scelta dell’utente, dando priorità alla sua impostazione manuale.
- Prestazione dal Tipo Attività
 - Nel caso si opti per questa scelta, la procedura utilizza gli automatismi (eventualmente) presenti a livello tabellare, gli stessi normalmente applicati, ad esempio, per l’inserimento di Impegni/Scadenze/Attività tramite data entry.
REGOLA GENERALE: anche in questo caso la procedura applica

la scelta dell'utente, sviluppando gli automatismi procedurali, come da sua richiesta.

ANALISI XML FATTURAZIONE ELETTRONICA

ANALISI VENDITE E ANALISI ACQUISTI

Filtri di Ricerca

Anno di riferimento

Nella sezione dedicata ai filtri di ricerca dell'azienda e del periodo da elaborare, viene introdotto un nuovo campo dedicato all'anno di riferimento.

Lo scopo di questo campo è quello di indicare alla procedura l'ultimo anno da elaborare, per default quello di sistema. Aprendo il campo a tendina, la procedura permette di modificare quanto proposto con gli anni per i quali è possibile analizzare i dati elaborati per l'intero triennio.

Visto che il primo anno per il quale le fatture elettroniche sono state disponibili è stato il 2019, il primo anno di riferimento utile è il 2021.

TABELLE DI PROCEDURA

TABELLE ANAGRAFICHE – CATEGORIE CRM

Finalità della tabella

La finalità della tabella è quella di mettere la procedura nella condizione di sapere chi sono gli operatori interni (ai quali si possono aggiungere recapiti elettronici non presenti in procedura) da avvisare automaticamente quando viene gestito un CRM associato ad una determinata Categoria.

Pur non essendovi alcun vincolo procedurale circa quali addetti associare, il consiglio è quello di impostare solo le persone che hanno un ruolo di effettiva responsabilità sulle Categorie utilizzate.

La gestione operativa

La tabella risulta così strutturata:

- Identificativo → Il campo, non gestibile, costituisce il codice identificativo del record.
- Categoria → Il campo, gestibile ed obbligatorio, di tipo testo, massimo 64 caratteri, permette di assegnare un'etichetta identificativa al record.
La procedura propone già dei valori di default, che risultano tuttavia liberamente modificabili.
Al momento sono previste le seguenti voci standard:
 - Attività commerciali
 - Consulenze
 - Questioni amministrative
 - Questioni operative
 - Scheda Cliente
- Addetti da notificare → Il campo, gestibile ma facoltativo, permette di impostare gli Addetti a cui mandare le eventuali notifiche, per i CRM che risultano associati alla specifica voce tabellare.
Tramite il pulsantino **+** è possibile inserire fra i destinatari anche recapiti elettronici non associati a operatori interni, evidenziati dal carattere corsivo info@studiogiriva.it (nel qual caso la notifica sarà sempre ed esclusivamente di tipo email).

TABELLE ANAGRAFICHE – IMPORTANZA CRM

Finalità della tabella

La finalità della tabella è quella di mettere la procedura nella condizione di sapere chi sono gli operatori interni (ai quali si possono aggiungere recapiti elettronici non presenti in procedura) da avvisare automaticamente, sulla base dell'importanza attribuita al CRM.

La gestione operativa

La tabella ha un'operatività che si discosta da quella standard, in quanto impedisce sia il caricamento che la cancellazione delle voci già presenti, limitandone la gestione alla selezione degli Addetti a cui inviare le notifiche.

- **Importanza** → Il campo, non gestibile ed obbligatorio, permette di assegnare un livello di importanza al record.
La procedura propone già i seguenti valori di default:
 - Bassa
 - Media
 - Alta
- **Addetti da notificare** → Il campo, sempre gestibile, facoltativo per le voci "Bassa" e "Media", obbligatorio per la voce "Alta", permette di impostare gli Addetti a cui mandare le eventuali notifiche, per i CRM che risultano associati alla specifica voce tabellare.
Tramite il pulsantino + è possibile inserire fra i destinatari anche recapiti elettronici non associati a operatori interni, evidenziati dal carattere corsivo info@studiogigiriva.it (nel qual caso la notifica sarà sempre ed esclusivamente di tipo email).
NOTA BENE: la procedura preimposta automaticamente – per la voce "Alta" – tutti gli Addetti di livello "Titolare di Studio".

TABELLE ATTIVITÀ E SPESE – TIPI ATTIVITÀ

Gestione operativa

Pannello Dati Principali

Vengono apportate alcune modifiche a un paio di campi gestiti in questo pannello, e precisamente:

- **Tariffa Applicata / Tipologia Tariffa** → A seguito dell'introduzione dei valori economici collegati alla voce tabellare, il campo in questione, in precedenza etichettato "Tariffa Applicata", viene rinominato in "Tipologia Tariffa", allo scopo di evitare possibili fraintendimenti.
- **Cambio Tipologia Tariffa** → Viene abilitata la possibilità di modificare la tipologia di tariffa da "Tempo" a "Quantità" e viceversa, anche nel caso la tabella risulti già movimentata.
Le due casistiche sono leggermente differenti, perché mentre la

durata delle attività rilevate (in linea di massima) è sempre presente, a prescindere dalla tipologia di tariffa utilizzata in precedenza, nel caso in cui la tabella, in precedenza, era impostata a tempo, la quantità sicuramente non lo sarà.

Ne consegue quanto segue:

- Cambio tipologia di tariffa da Quantità a Tempo: la procedura avvisa l'operatore con il seguente messaggio: "Attenzione: la modifica della Tipologia di Tariffa può condizionare l'Importo delle Attività già rilevate ma ancora da valorizzare, motivo per cui per rideterminare l'esatto importo da applicare in fase di Valorizzazione, è necessario procedere al ricalcolo dell'importo tramite la funzione "Imposta Dati". Si intende procedere? Si/No".
- Cambio tipologia di tariffa da Tempo a Quantità: la procedura avvisa l'operatore con il seguente messaggio: "Attenzione: la modifica della Tipologia di Tariffa può condizionare l'Importo delle Attività già rilevate ma ancora da valorizzare, motivo per cui per rideterminare l'esatto importo da applicare in fase di Valorizzazione, è necessario modificare le Attività già rilevate impostando la quantità. Si intende procedere? Si/No".

NOTA BENE: nel caso l'utente non sia interessato alla valorizzazione delle Attività rilevate, il cambio della tipologia di tariffa potrebbe non richiedere alcuna ulteriore azione.

Pannello Dati Economici Standard

Da questo pannello vengono scorporate le sezioni relative ad Addetti e Nominativi, alle quali viene dedicato un nuovo pannello ad hoc.

Il campo "Codice Parcellazione" viene rinominato in "Codice Parcellazione Attività", proprio per rimarcare che la sua finalità è espressamente indirizzata all'esportazione di questa informazione per le Attività rilevate, a prescindere dalla loro eventuale valorizzazione.

NOTA BENE: il campo "Codice Parcellazione Attività" non è da confondere con il "Codice Parce" presente nella tabella "Prestazioni", utilizzato dalla procedura nel processo di Valorizzazione di Attività e Spese.

Pannello Dati Economici Addetti

Come anticipato, viene attivato un pannello ad hoc per questa gestione, che permette di personalizzare la tariffa da applicare – per una certa tipologia d'attività – quando eseguita da uno specifico operatore interno.

La procedura ne verifica la presenza nel caso in cui non esista una tariffa personalizzata per il Nominativo elaborato (primo livello utilizzato dal Tariffario), utilizzandola prima di applicare quella standard (vale a dire quella associata alla tabella, gestita nel pannello “Dati Economici Standard”).

Pannello Dati Economici Nominativi

Come anticipato, viene attivato un pannello ad hoc per questa gestione, che permette di personalizzare la tariffa da applicare – per una certa tipologia d’attività – quando utilizzata per uno specifico Cliente.

Si ricorda che quello del Nominativo costituisce il primo livello utilizzato dal Tariffario.

Pannello Pratiche/Prestazioni

Viene introdotto un nuovo pannello, denominato “Pratiche/Prestazioni”, che permette di accedere ad una gestione a griglia, con le seguenti informazioni:

- Nominativo → Il campo, obbligatorio, permette di selezionare un Nominativo. La procedura applica subito il controllo che il soggetto non sia già presente, nel qual caso blocca l’operazione.
- Pratica → Il campo, facoltativo e alternativo al successivo, permette di selezionare una delle eventuali Pratiche (aperte) del Nominativo elaborato.
- Prestazione → Il campo, facoltativo e alternativo al precedente, gestibile solo se non risulta presente un record che associa la combinazione “Tipo Attività/Nominativo/Pratica” (nel qual caso riporta, in sola lettura, la Prestazione della Pratica selezionata), permette di selezionare una Prestazione da associare al Tipo Attività per il Nominativo elaborato.

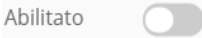
UTILITY DI SISTEMA

GESTIONE ADDETTI

Dati Principali

Storicizzazione Addetto

L'introduzione della gestione "CRM Light" implica l'adeguamento della procedura di storicizzazione dell'Addetto.

Ora la procedura permette la disabilitazione (storicizzazione) dell'operatore  solo se non si verificano le seguenti condizioni:

- CRM Light
 - La procedura verifica se l'Addetto elaborato risulta "Titolare" di CRM aperti (non storicizzati).
Per contro, non costituiscono fattori bloccanti (per l'operazione di storicizzazione) le seguenti condizioni:
 - la sua presenza in "CRM Light storicizzati", a prescindere dal fatto che risulti come "Titolare" o "Addetto coinvolto";
 - la sua presenza in "CRM Light aperti", in qualità di "Addetto coinvolto".
- ToDo
 - La procedura verifica se l'Addetto elaborato risulta "Titolare" di ToDo aperti (non evasi o forzati).
Per contro, non costituiscono fattori bloccanti (per l'operazione di storicizzazione) le seguenti condizioni:
 - la sua presenza in "ToDo chiusi", a prescindere dal fatto che risulti come "Titolare" o "Addetto coinvolto";
 - la sua presenza in "ToDo aperti", in qualità di "Addetto coinvolto".
- Scadenze aperte
 - La procedura verifica se l'Addetto elaborato risulta "Organizzatore" di Scadenze non evase.
Per contro, non costituiscono fattori bloccanti (per l'operazione di storicizzazione) le seguenti condizioni:
 - la sua presenza in "Scadenze evase", a prescindere dal fatto che risulti come "Organizzatore" o "Addetto coinvolto";
 - la sua presenza in "Scadenze non evase", in qualità di "Addetto coinvolto".
- Tabella Importanza CRM
 - La procedura verifica se l'Addetto elaborato risulta l'unico operatore associato alla voce "Alta" della tabella "Importanza CRM".
Per contro, l'addetto viene rimosso se:
 - sono presenti altri operatori;
 - sempre, per le voci "Bassa" e "Media" (e, allo stesso modo, se risulta associato alle voci della tabella "Categoria CRM").

FUNZIONI COMUNI

FILTRI DI RICERCA

Filtri Nominativi

Eventi senza Nominativo

Come noto, ToDo, Impegni e Referenti possono non essere associati ad alcun Nominativo.

L'introduzione della tipologia di Nominativo "Contatti" e la possibilità di storicizzazione delle anagrafiche, determina che ToDo, Impegni e Referenti senza Nominativo vengono estrapolati solo se, nell'ambito dei filtri di ricerca sui Nominativi, vengono applicate le seguenti condizioni:

- Stato → La ricerca deve essere attivata (almeno) per i soggetti attivi.
- Tipo Nominativo → La ricerca deve essere attivata sia per i Nominativi di tipo "Cliente", che di tipo "Contatto".
- Tutti gli altri Filtri → Tutti gli altri filtri attivabili sui Nominativi (selezione manuale dei Nominativi, Natura Giuridica, Professionista, Addetto, Categorie etc.) non devono essere utilizzati, perché limiterebbero la ricerca su eventi associati a gruppi di Nominativi ai quali gli eventi senza Nominativo non fanno (ovviamente) parte.




GESTIONE NOTIFICHE

Finalità

Viene introdotta una nuova procedura, espressamente finalizzata alla gestione delle Notifiche relative ai CRM Light, fornendo così a ciascun operatore la possibilità di consultare le notifiche ricevute, senza alcuna possibilità di accedere a quelle degli altri e – al tempo stesso – con la garanzia che nessuno possa accedere alle proprie.

NOTA BENE: la procedura riepiloga tutte le Notifiche inviate all'Addetto, anche quelle collegate a eventi per i quali ha optato per il mancato ricevimento in tempo reale, tramite email e/o push.


Menù e diritti di accesso alla procedura

La procedura, collocata nella toolbar principale     e associata all'iconcina campanella, può essere utilizzata da tutte le tipologie di operatori, senza alcuna limitazione.

La Gestione Operativa

Filtri di Ricerca

La gestione si presenta speculare alle altre gestioni che dispongono di specifici filtri di ricerca e di una griglia, nella quale vengono esposti i risultati della ricerca stessa.

I filtri di ricerca  della gestione vedono la presenza dei “Filtri Gestione” e “Filtri Nominativi”, entrambi divisi tra “Filtri Base” e “Filtri Avanzati”.

Nel pannello “Filtri Gestione – Filtri Base” i parametri gestibili sono i seguenti:



- Date → I campi data permettono di impostare i limiti temporali entro i quali estrapolare le notifiche, sfruttando comunque le utility standard relative al periodo e alle date dinamiche delle Attività.
- Eventi → Il campo permette di selezionare la tipologia di eventi per i quali è stata attivata la notifica.
Come anticipato nelle note introduttive del capitolo, al momento l’unica scelta disponibile è quella relativa ai CRM.
- Archivate → Il campo permette di estrapolare le notifiche sulla base della loro eventuale archiviazione.
- Nominativi → Il campo permette di estrapolare le notifiche sulla base dei Nominativi qui impostati, tramite la selezione diretta o l’utilizzo di liste.

Nel pannello “Filtri Gestione – Filtri Avanzati” i parametri gestibili sono i seguenti:

- Titolo → Il campo permette di estrapolare le notifiche sulla base della stringa qui impostata.






Anche i pannelli “Filtri Nominativi – Filtri Base” e “Filtri Nominativi – Filtri Avanzati” rispettano le logiche operative già utilizzate nelle altre procedure.

Per attivare la ricerca dei record da elaborare sulla base dei filtri, sarà sempre necessario cliccare sul pulsante funzionale **Ricerca**, il quale combinerà tutti i filtri impostati, portando all’estrapolazione dei record che dispongono delle condizioni impostate.

NOTA BENE: il set di filtri può essere salvato cliccando sull’iconcina  collocata nella barra del titolo della gestione, assegnandoli un’etichetta, definendolo privato o pubblico, e l’eventuale condizione di Preferito .

Il risultato della ricerca

Il risultato della ricerca sarà costituito da un elenco di record, uno per ogni azione che ha generato una notifica, organizzati come segue:

- Seleziona → Il campo, di tipo check list , permette di selezionare la riga.
- Id → Il campo, non gestibile, riporta il codice identificativo del record.
- Addetto → Il campo, non gestibile, riporta il nome dell'Addetto che ha compiuto l'azione che ha poi generato al notifica.
- Data Notifica → Il campo, non gestibile, riporta la data della notifica.
- Ora Notifica → Il campo, non gestibile, riporta l'ora della notifica.
- Tipo Evento → Il campo, non gestibile, riporta la tipologia di evento.
- Azione → Il campo, non gestibile, riporta la tipologia di azione che ha generato la notifica, per cui:
 - Creazione;
 - Modifica;
 - Cancellazione.
- Nominativo → Il campo, non gestibile, riporta il nome del Cliente associato alla notifica.
- Titolo → Il campo riporta il Titolo del CRM (troncato a 50 caratteri).
- Archiviata → Il campo riporta un'iconcina  qualora la notifica è stata archiviata.
- Visualizza CRM → il campo riporta un'iconcina  che permette di richiamare il data entry del CRM al quale si riferisce la notifica.
NOTA BENE: in caso di notifica di cancellazione il CRM non potrà essere ovviamente richiamato, quindi l'iconcina risulterà "spenta".
- Visualizza Notifica → Il campo riporta un'iconcina  che permette di visualizzare la notifica in modo dettagliato.
- Elimina → L'iconcina  permette di eliminare il record.


NOTA BENE: se in seguito ad un'unica azione su un CRM (inserimento, modifica o cancellazione) un Addetto riceve sia una notifica di tipo email che una di tipo push, nei risultati della ricerca della gestione verrà estrapolata una sola riga di notifica, in quanto entrambe si riferiscono alla stessa operazione.

L'ordinamento dei risultati

I record saranno ordinati come segue:


- Data → In ordine decrescente.
- Ora → In ordine decrescente.

Le azioni massive del pulsante “Azioni”


Dopo aver selezionato uno o più record e cliccato sul pulsante **Azioni** , la procedura permette di attivare le seguenti operazioni:



- Archivia → La funzione permette di marcare come “archiviati” tutti i record selezionati.
- Cancella → La funzione permette di cancellare tutti i record selezionati.

Il Data Entry della singola notifica


Cliccando su un punto qualunque della riga, oppure sull'iconcina , la procedura visualizza il data entry della notifica, composto da due pannelli.

In quello dei “Dati Principali”, sono presenti le seguenti informazioni:

- Titolo CRM → L'informazione, non gestibile, riporta il Titolo del CRM.
- Data e Ora Notifica → L'informazione, non gestibile, riporta la data e ora della Notifica
- CRM \$gestito da → L'informazione, non gestibile, riporta le generalità dell'Addetto che ha compiuto l'azione che ha determinato l'invio della Notifica.
Ne consegue che la descrizione del campo sarà una delle seguenti:
 - CRM Inserito da:
 - CRM Modificato da:
 - CRM Cancellato da:
- Stato → L'informazione, non gestibile, riporta lo Stato del CRM.
- Nominativo → L'informazione, non gestibile, riporta il Nominativo associato al CRM.
- Categoria → L'informazione, non gestibile, riporta la Categoria associata al CRM.
- Importanza → L'informazione, non gestibile, riporta il livello di Importanza attribuito al CRM.
- Archiviato → L'informazione, non gestibile, riporta la condizione del CRM.
- Titolari → L'informazione, non gestibile, riporta tutti gli operatori definiti Titolari del CRM.
- Note → L'informazione, non gestibile, riporta tutte le Note che sono stati inserite, modificate o cancellate.
Per evidenziare l'azione che li ha caratterizzati, la procedura fa precedere il testo integrale della Nota da una delle seguenti icone:
 - , nel caso si tratti di una nuova Nota.

-  , nel caso si tratti di una Nota modificata.
-  , nel caso si tratti di una Nota cancellata.

Nel pannello “Altri Dati” sono presenti le seguenti informazioni:

- Tipologia di azione → L’informazione, non gestibile, riporta la tipologia di azione che ha generato la Notifica.
- Data e ora azione → L’informazione, non gestibile, riporta data e ora dell’azione che ha generato la Notifica.
- Evento collegato → Il campo presenta una piccola icona  , che permette di richiamare il CRM collegato alla Notifica.
ATTENZIONE: nel caso di notifica relativa alla cancellazione di un CRM, il campo risulta (ovviamente) disabilitato.
- Archiviata → Il campo, gestibile, permette di archiviare la Notifica, che rimarrà dunque in archivio, ma con questo particolare stato.

NOTIFICHE PROCEDURALI

Le notifiche relative ai CRM

L’email di notifica

L’email, che nell’oggetto riporta “Notifica Inserimento/Modifica/Eliminazione CRM Light”, risulta così strutturata:

- Titolo CRM → in questo campo viene riportato il titolo del CRM.
- Data e Ora Notifica → in questo campo vengono riportate la data e ora del CRM.
- Azione e Autore → in questo campo viene riportato il tipo di azione eseguita e l’autore della stessa.
- Stato → in questo campo viene riportato lo stato del CRM.
- Nominativo → in questo campo viene riportata la ragione sociale del Nominativo associato al record.
- Categoria → in questo campo viene riportata la categoria del CRM.
- Importanza → in questo campo viene riportato il livello di importanza del CRM.
- Archiviato → in questo campo viene riportata la condizione del CRM.
- Titolari → in questo campo vengono riportati i Titolari del CRM.
- Note → in questa sezione vengono riportati tutte le Note che sono state inserite, modificate, cancellate, archiviate o riaperte.
Ogni Nota è preceduta da una piccola icona che identifica il tipo di azione.

La notifica Push

La notifica “Push” dell’evento, per sua natura decisamente più “contratta” di quella tramite email, risulta limitata alle seguenti informazioni:

- Oggetto → in questo campo viene riportato “Notifica Creazione/Modifica/Cancellazione CRM”.
- Nominativo → in questo campo viene riportato il Nominativo associato al CRM, troncato a 12 caratteri (per evidenti questioni di spazio).
- Titolo → in questo campo viene riportato il Titolo associato al CRM, troncato a 12 caratteri (per evidenti questioni di spazio).

TEAM APOGEO
ZUCCHETTI spa
Piani, Rilasci & Comunicazione