

Il CRM si veste di nuovo!

GAT.Crm[®] **4.7.0**

**Nuova versione
solo per
Office 2007 e Office 2010**

02 aprile 2011

SOMMARIO CONTENUTI

La svolta in avanti del CRM	3
COMPATIBILITA' DEL SOFTWARE CON OFFICE 2010 e 2007	3
Come effettuare l'aggiornamento	4
Aggiornamento alla versione 4.7.0	4
Novità della versione 4.7.0	7
Accesso al Sistema: nuovo layout	7
Novità estetiche	7
Novità funzionali	8
Migliorato il supporto per il formato PDF	8
ANAGRAFICHE SOGGETTI	9
Esportazione in Excel da Stampa	9
Novità Generali	10
I numeri del Servizio Clienti	10
Copie di sicurezza ed aggiornamenti... UN VANTAGGIO ANCHE PER TE!	11
Novità Tecniche	12
❓ CONTEGGIO LICENZE ATTIVE IN GESTIONE UTENTI	12
❓ Disabilita modalità FOGLIO DATI sulle postazioni	12
❓ Novità sul MODULO DEDUPLICA	13
Modulo Gestionale	15
1. Manutenzioni sulle Segnalazioni (personalizzazione DWH) - STATO e DATA ..	15
Modulo Call Center Outbound	19
1. Novità in Tabella Motivi – inserimento prefisso LCR	19
Modulo Call Center Inbound	20
Modulo Interviste e Sondaggi	20
Modulo Magazzino	20
Parametri della procedura	21

www.siseco.com - assistenza.gat@siseco.it

La svolta in avanti del CRM

COMPATIBILITA' DEL SOFTWARE CON OFFICE 2010 e 2007

Il business ed il software si evolvono in continuazione e velocemente, e noi cresciamo con loro. In questo ambiente di continuo mutamento, SISECO presenta la nuova versione **GAT 4.7.0**, che sarà **compatibile solo con Office 2010 e 2007**.

Questa versione rappresenta un notevole "salto in avanti" nella storia del nostro CRM: difatti, come già anticipato, per la prima volta una versione sarà compatibile ed installabile SOLO in ambiente OFFICE 2007 e/o 2010, allineandosi così a questi sistemi così diffusi.

In questo importante frangente di cambiamento non dimentichiamo però anche gli utilizzatori di **Office 2000, Office 2003 od XP** che per svariate ragioni non possono effettuare il salto verso le nuove versioni di Office, ma preferiscono rimanere coi loro sistemi.

Difatti per tutti loro è stata sviluppata **una nuova versione GAT** che include le ultime novità ma che continua a funzionare sull'Office sopra menzionato: **GAT466!**

Nota bene: queste versioni di Office sono però INCOMPATIBILI con GAT470.

Riassumendo:



Se utilizzi OFFICE 2007 o 2010 e GAT465 od inferiore, non esitare: passa subito alla nuova versione GAT470!

Se utilizzi OFFICE 2000, OFFICE 2003 od OFFICE XP e GAT465 od inferiore, passa alla versione GAT466!

(Nota: **GAT470** è **incompatibile** con queste versioni di Office; difatti provando ad installare l'operazione non andrà a buon fine. In questi casi bisogna installare **GAT466**)

GAT470 funziona sia col pacchetto completo di **Office 2007/2010** che con la rispettiva versione **RunTime a 32bit** (il RunTime consente di distribuire applicazioni di Office agli utenti che non dispongono della versione completa).

Il **RunTime 32 bit** può essere scaricato gratuitamente dal sito Microsoft all'indirizzo:

<http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?familyid=57A350CD-5250-4DF6-BFD1-6CED700A6715&displaylang=it>

Schema di compatibilità versioni GAT ed OFFICE

	GAT fino alla 4.6.6	GAT dalla 4.7.0
Office 2000 / 2003 / XP (o rispettivo RunTime)	✓ compatibile	✗ incompatibile
Office 2007 (o rispettivo RunTime)	✗ incompatibile	✓ compatibile
Office 2010 – 32 BIT (o rispettivo RunTime)	✗ incompatibile	✓ compatibile
Office 2010 – 64 BIT (o rispettivo RunTime)	✗ incompatibile	✗ incompatibile

➤ Sistemi operativi supportati:

Windows 7; Windows Server 2003 R2 (32-Bit x86); Windows Server 2003 R2 x64 editions; Windows Server 2008 R2; Windows Server 2008 Service Pack 2; Windows Vista Service Pack 1; Windows XP Service Pack 3. In Windows XP Service Pack 3 è supportato solo "Access 2010 Runtime" a 32 bit.

Come effettuare l'aggiornamento

Aggiornamento alla versione 4.7.0 Solo per utilizzatori OFFICE 2007 ed OFFICE 2010

LEGGERE CON ATTENZIONE PRIMA DI PROSEGUIRE

Di seguito vengono elencate le operazioni da fare per aggiornare la propria versione del CRM al nuovo **GAT 470**.

Requisito necessario: OFFICE 2007 o 2010 (completo o RunTime) installato sulla postazione

- controllare la propria versione di GAT (versione e data) da dentro il programma. La versione si può verificare dalla pagina principale, in basso a sinistra

Nota bene! Se si effettua un passaggio di versione (es. dalla 464 o 465), sarà necessario aggiornare **TUTTE** le postazioni, altrimenti quelle rimaste alla versione precedente non potranno accedere al programma e visualizzeranno un messaggio che "la versione programma è inferiore alla versione dei dati".

L'aggiornamento di versione è da farsi quando tutti gli utenti sono scollegati appunto perché viene aggiornato il database. Se vi sono utenti collegati non sarà possibile procedere.

Una volta aggiornato il database non sarà più possibile tornare alla versione precedente.

Per maggiore sicurezza consigliamo di **effettuare anche una copia di sicurezza dei dati**; in caso di eventuali anomalie durante l'esecuzione dell'aggiornamento stesso sarà così possibile ripristinare la situazione di partenza.

Il setup di aggiornamento potrebbe richiedere, a seconda della configurazione e della versione del sistema operativo, i diritti di "Amministratore" di Windows. Operando in modalità Windows 2000/3 Terminal Server potrebbe rendersi necessaria una procedura particolare di installazione.

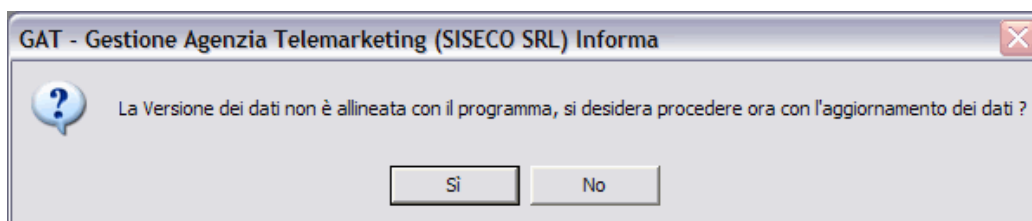
L'aggiornamento della versione potrebbe durare **diversi minuti**: si prega di chiudere tutte le altre applicazioni del pc e **di lasciar proseguire l'operazione fino al termine**.

AGGIORNAMENTO CLIENT ALLA VERSIONE 4.7.0

Di seguito i passaggi per installare l'aggiornamento.

1) effettuare il backup di sicurezza degli archivi

- 2) accertarsi che **nessun utente** (inclusi eventuali client remoti) sia collegato al sistema. In caso contrario, non sarà possibile procedere all'aggiornamento.
- 3) scaricare il SETUP di aggiornamento dal sito SISECO
- 4) copiare il file appena scaricato (**SETUP_GAT_470.exe**) su una cartella del server condivisa (es. C:\Programmi\GAT_Enterprise\Aggiornamenti) per averlo disponibile da tutte le postazioni in rete senza doverlo ricaricare ogni volta
- 5) posizionarsi su una postazione qualsiasi
- 6) lanciare il **SETUP_GAT_470.exe** e seguire le istruzioni a video (premendo ACCETTA ed AVANTI)
- 7) terminato il setup, lanciare GAT
- 8) GAT procede **all'aggiornamento del programma dalla versione 4.6.X alla versione 4.7.0**. Successivamente aggiorna anche la versione dei DATI: rispondere SI alla seguente domanda (se si risponde NO non sarà possibile proseguire)



- 9) Comparirà di seguito la finestra di aggiornamento database. Premere il tasto "**Aggiorna Database**" per proseguire. NOTA BENE: l'aggiornamento dei DATI avviene solo sulla prima macchina dove viene fatto l'aggiornamento, sulle altre postazioni non verrà richiesto.



- 10) Il sistema visualizzerà un messaggio al termine dell'operazione e la finestra di aggiornamento rimarrà aperta, premere "Annulla" per chiudere e proseguire. GAT visualizzerà la maschera di "Login" dove andranno inseriti Username e Password.
- 11) In alternativa, se non dovesse aprirsi l'interfaccia di login, lanciare GAT mediante l'icona sul desktop ed accedere al sistema con un utente di tipo "Amministratore"
- 12) **CONSIGLIATO (ma facoltativo)**: entrare in "Utilità / Gestione Utenti", posizionarsi sulla scheda dell'utente ADMIN e cliccare sul pulsante "Tutte" per inserire tutte le nuove funzionalità del programma all'utente scelto. Salvare la scheda e riloggarsi in GAT per vedere le nuove funzioni. Entrare anche in **Utilità / Parametri della procedura** e premere "Aggiungi".

Terminata la procedura, la postazione ed il database sono aggiornati alla **versione 470**.

Ora, per procedere, è necessario aggiornare **tutte le altre postazioni** come indicato al **PUNTO 6** delle istruzioni suddette.

Come già indicato, durante queste installazioni NON sarà più richiesto l'allineamento dei dati, né sarà necessario aggiungere funzionalità agli Utenti.

Novità della versione 4.7.0

Accesso al Sistema: nuovo layout

L'interfaccia LOGIN è stata ridisegnata e si presenterà simile a questa:



Novità estetiche

La barra dei comandi è stata sostituita dalla **nuova barra multifunzione** che si integra in modo completo all'interno dell'ambiente Microsoft Office 2007/2010.

Come per la passata Toolbar, a seconda dell'elemento attivo saranno visualizzati o meno differenti comandi che nella barra multifunzione si divideranno in tre distinte schede: Main, Generale e Stampa.

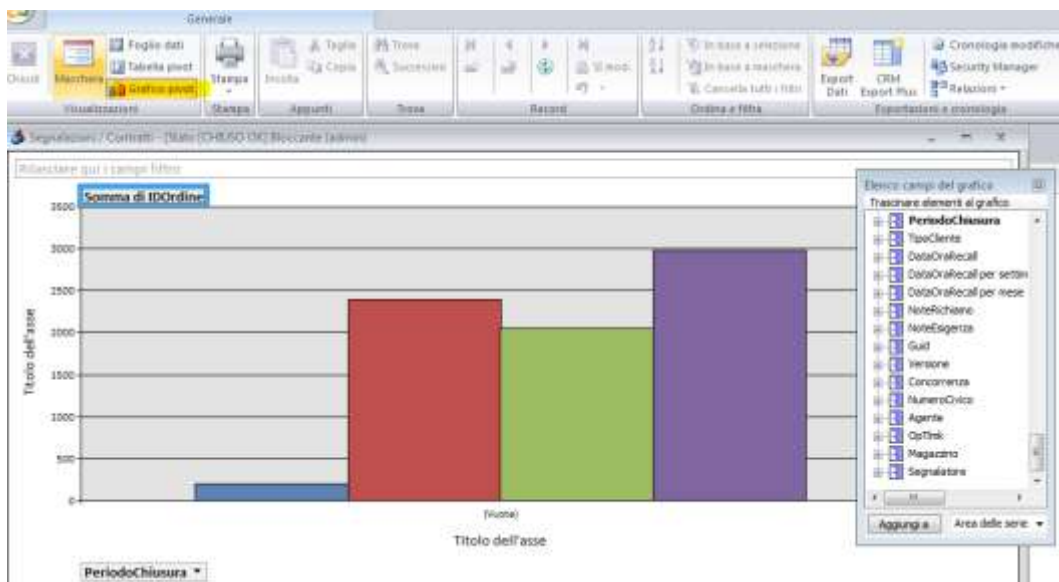
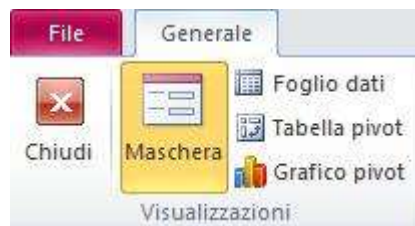


Novità funzionali

Nella scheda *Generale* della barra multifunzione sono stati introdotti due nuovi comandi: *Tabella pivot* e *Grafico pivot*.

Una **Tabella Pivot** è uno strumento analitico e di reporting necessario alla creazione di tabelle riassuntive. Uno dei fini principali di queste tabelle è l'organizzazione di dati complessi tramite una scelta opportuna dei campi e degli elementi che devono comporla.

I **Grafici Pivot** consentono di rappresentare visivamente i dati di riepilogo di una tabella pivot, in modo da semplificare i confronti e identificare con facilità schemi e tendenze.



Migliorato il supporto per il formato PDF

Esportazione in PDF migliorata e completamente integrata nell'ambiente Microsoft Office 2007/2010. Possibilità di salvataggio anche in formato XPS.

Nota 1

A seguito dell'integrazione in Microsoft Office 2007/2010 dell'esportazione in PDF il parametro "ELU014 - Generazione PDF: utilizza (G)host>[SISECO PDF Writer] (W)in2PDF>[WIN2PDF]" risulta obsoleto.

Nota 2

Per l'abilitazione del comando di esportazione in PDF o XPS presente sulla scheda Stampa e per effettuare ogni altra esportazione in PDF presente nel programma è necessaria l'installazione del componente aggiuntivo di Microsoft Office 2007 Salvataggio in formato PDF o XPS Microsoft

(<http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?displaylang=it&FamilyID=4d951911-3e7e-4ae6-b059-a2e79ed87041>).

ANAGRAFICHE SOGGETTI

Anagrafica | Dati Contrattuali | Pagamento | Altri Dati | IM e Social Network

FARE DOPPIO CLICK PER LANCIARE IM (Instant Messaging) O APRIRE IL PROFILO

IM Skype:

IM Live:

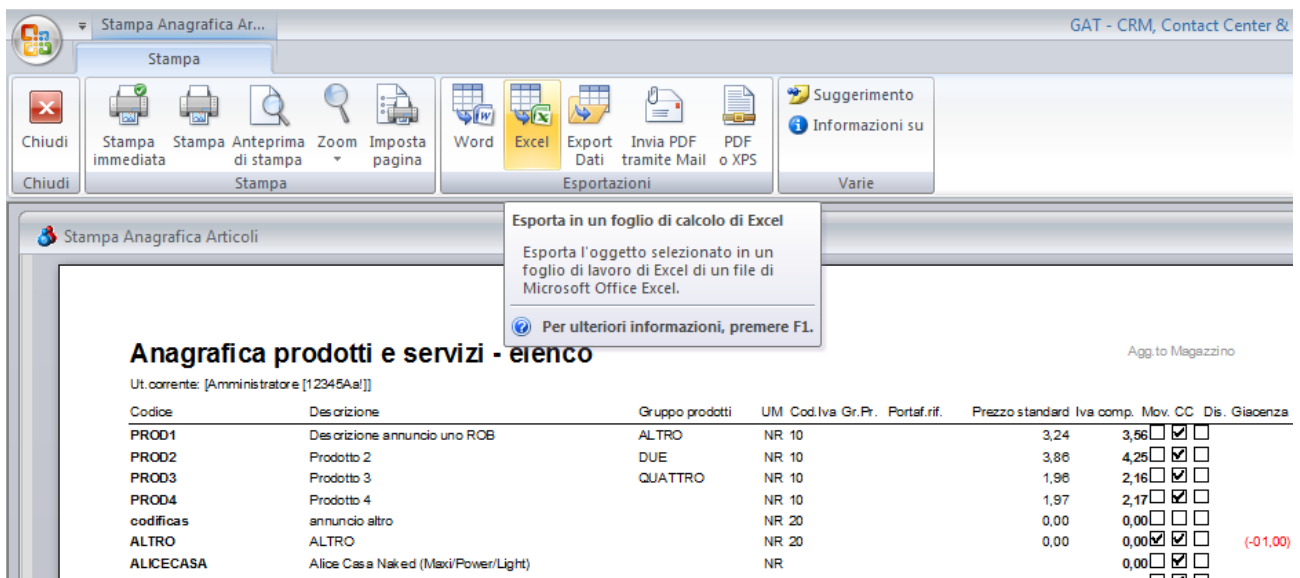
IM Other:

Profilo Facebook

Profilo LinkedIn

Altro Profile

Esportazione in Excel da Stampa



Stampa Anagrafica Ar... GAT - CRM, Contact Center &

Stampa

Chiudi | Stampa immediata | Stampa Antepagina | Zoom | Imposta pagina | Word | Excel | Export Dati | Invia PDF tramite Mail | PDF o XPS | Suggerimento | Informazioni su

Esporta in un foglio di calcolo di Excel
 Esporta l'oggetto selezionato in un foglio di lavoro di Excel di un file di Microsoft Office Excel.
 Per ulteriori informazioni, premere F1.

Stampa Anagrafica Articoli Agg.to Magazzino

Ut. corrente: [Amministratore [12345Aa]]

Anagrafica prodotti e servizi - elenco

Codice	Descrizione	Gruppo prodotti	UM	Cod.Iva	Gr.Pr.	Portaf.rif.	Prezzo standard	Iva comp.	Mov.	CC	Dis.	Giacenza
PROD1	Descrizione annuncio uno ROB	ALTRO	NR	10			3,24	3,56	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
PROD2	Prodotto 2	DUE	NR	10			3,86	4,26	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
PROD3	Prodotto 3	QUATTRO	NR	10			1,96	2,16	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
PROD4	Prodotto 4		NR	10			1,97	2,17	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
codifica	annuncio altro		NR	20			0,00	0,00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ALTRO	ALTRO		NR	20			0,00	0,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(-01,00)
ALICECASA	Alice Casa Naked (Maxi Power/Light)		NR					0,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Nota:

Per l'abilitazione del comando di esportazione in Excel presente sulla scheda Stampa è necessaria l'installazione della Service Pack 2 (SP2) per Microsoft Office 2007.

Novità Generali

I numeri del Servizio Clienti

Ecco tutti i numeri per contattarci!



03319351- tasto 2



0331935151

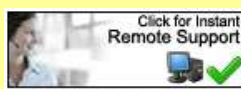


assistenza.gat@siseco.it

La pagina per assistenza remota:

<http://www.siseco.com/pro/gat/clienti/default.htm>

ASSISTENZA MULTICANALE



quindi premere

per assistenze con **NETSUPPORT**



oppure premere

per assistenze con **INQUIERO**

(nota: si consiglia di fissare prima un appuntamento telefonico con l'assistenza)

BLOG CRM

siseco.crm.blogs.it

TV

www.siseco.tv

CRM News 2.0 La nuova E-zine !

<http://siseco-crm-news.blogs.it/>

per consultare i numeri passati della Newsletter
http://www.siseco.com/pro/gat/clienti/gat_eneews.htm

La pagina principale si trova all'indirizzo

<http://www.siseco.com/pro/gat/clienti/default.htm>

SERVIZIO CLIENTI

Sono inoltre disponibili:

- **FAQ on line:** http://www.siseco.com/pro/gat/clienti/faggat_tecn.htm
- **Filmati:** <http://www.siseco.com/pro/gat/clienti/video gat.htm>
- **Manuale on Line:** <http://www.siseco.com/gathelp>

Copie di sicurezza ed aggiornamenti... UN VANTAGGIO ANCHE PER TE!

Vorremmo sottoporre alla tua attenzione un breve promemoria su alcuni aspetti della **gestione dati** che potrebbe risultare di importanza vitale per la tua Azienda; *chiediamo solo pochi minuti del tuo prezioso tempo !*



La legge sulla **PRIVACY** prevede:

Art. 31 (Obblighi di sicurezza)

*"I dati personali oggetto di trattamento sono custoditi e controllati, anche in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla natura dei dati e alle specifiche caratteristiche del trattamento, in modo da **ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.**"*

Questo significa avere un adeguato sistema di **BACKUP** che permetta di eseguire giornalmente le copie dei dati, così da essere salvaguardati in caso di danni o catastrofi naturali.

Ricordiamo inoltre che **GAT.Crm**® è già **PRIVACY-READY**.

Tutti i requisiti di sicurezza richiesti dall'allegato tecnico "B" della legge sono presenti ed ampiamente configurabili (es. durata, complessità, lunghezza minima delle password, compatibilità con Active Directory di Microsoft, ...)

CONSIGLI UTILI

BACKUP E CONSERVAZIONE DELLE COPIE

- Controllare che vengano fatte le **copie di sicurezza**, che vengano successivamente copiate su supporti **esterni** al server e conservate **lontano** dal server stesso (in un'altra stanza, oppure presso il titolare)
- Le copie dovrebbero essere fatte preferibilmente in modo **giornaliero**. In caso di ripristino si avranno così dati sempre recenti.
- Se si cambia il server o se si crea un nuovo Database, controllare che le **schedulazioni** dei backup siano reimpostate correttamente. Se avete impostato le copie automatiche da GAT, controllare che il servizio 'agent' di SQL sia acceso: infatti se fosse spento le copie schedulate non funzioneranno.
- Provare la funzionalità del sistema di backup simulando un **"restore"** (ripristino della copia dei dati dal supporto di backup sul pc). Da eseguirsi preferibilmente su un pc non in rete per evitare di sovrascrivere i dati di oggi con quelli del backup.

AGGIORNAMENTI DEL SISTEMA GAT

- Effettuare di preferenza gli **aggiornamenti** quando vengono pubblicati, oppure almeno ogni due/tre rilasci. Questo consente di avere un programma sempre aggiornato, senza cambiamenti troppo "traumatici" tra una versione e l'altra.
- Se le postazioni sono molte, è possibile creare una funzione automatica tramite file batch che **aggiorna tutte le postazioni** client.
- Leggere sempre ed a fondo le **Note di Rilascio**: ogni versione è corredata da questo importante documento che illustra l'operatività della nuove funzioni.
- Attivare l'**assistenza remota**: in caso di problemi i controlli saranno più veloci ed efficaci. Non è necessario lasciare sempre attiva l'assistenza remota, questa può essere attivata "on demand" e/o solo in caso di problemi (es. accendere i servizi VNC solo quando necessario e spegnerli subito dopo aver terminato l'assistenza, oppure cambiare di frequente le password).

Novità Tecniche

• CONTEGGIO LICENZE ATTIVE IN GESTIONE UTENTI

La versione del CRM introduce un'importante modifica sulla **lettura e conteggio delle licenze attivate**.

Quando si installa il CRM vengono attivate un numero di licenze pari a quelle acquistate, che rappresentano il numero di utenti che può avere accesso al programma.

Con l'andare del tempo però si possono verificare episodi di turnover, con utenti che lasciano l'agenzia ed altri nuovi che ne arrivano.

Con questa versione, quando un utente viene messo come **DISABILITATO** in Gestione Utenti, automaticamente viene considerato come "obsoleto" e non più conteggiato come licenza "attiva", permettendoci così di:

- mantenere il registro delle entrate/uscite dell'utente
- evitare la cancellazione e la riscrittura sulla stessa licenza del nuovo nominativo, ma è possibile farne subito uno nuovo

Ovviamente come primo passo va messo come "disabilitato" l'utente dimissionario, così si potrà poi inserire subito il nuovo utente entrante.



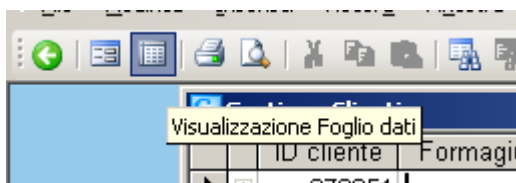
• Disabilita modalità FOGLIO DATI sulle postazioni

Grazie all'introduzione del nuovo parametro

- **ELU007B** - Consenti modalità Foglio dati in modalità Client/Server (default: SI)

E' possibile abilitare o disabilitare la modalità "Foglio Dati" agli utenti.

Se il parametro è messo a NO, viene spento il tasto VISUALIZZA FOGLIO DATI per visualizzare i dati in formato elenco; si potranno quindi vedere solo le form relative ai dati.



• **Novità sul MODULO DEDUPLICA**

E' disponibile sul sito un aggiornamento al modulo DEDUPLICA con diverse funzionalità.
 NOTA: il setup della DEDUPLICA attualmente in linea può già essere utilizzato con **GAT** ultima versione.

Se si dispone di una versione GAT antecedente, si consiglia di aggiornare **all'ultima versione**.

Il modulo DEDUPLICA (completamente gratuito) può essere scaricato qui:

CRM DEDUPLICA	Da installare solo sui client dove si desidera eseguire la deduplica. Richiede Installer 3.0 e Framework .Net 2.0 Versione del 19/10/09 (V.6.2 - 1.3.1) - NOTE	SETUP DEDUPLICA [3,4Mb]
---------------	---	-------------------------

<http://www.siseco.it/download/SetupCRMDeduplica.exe>

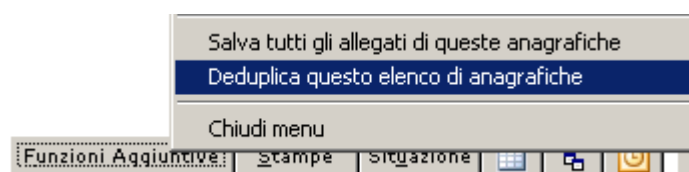
E' necessario che sulla macchina dove viene installato il modulo DEDUPLICA siano presenti **INSTALLER 3.0** e **Framework .NET 2.0**. Il modulo si può installare solo su una macchina e verrà utilizzato sempre da quella postazione. Vista la potenzialità delle funzioni presenti è consigliato che il modulo sia utilizzato da poche persone o solo dal responsabile.

Ecco una breve lista delle novità del modulo.

✓ **Deduplica parziale dopo Ricerca Clienti**

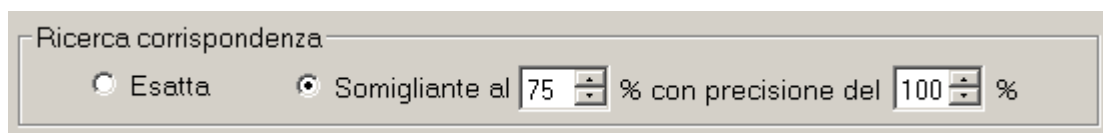
Una delle novità del modulo è la **deduplica parziale** di nominativi che possono essere cercati ad esempio per una caratteristica, una zona, ecc.

I nominativi da deduplicare vengono cercati per uno dei filtri disponibili da RICERCA CLIENTI e, dopo averli visualizzati, premendo il tasto FUNZIONI AGGIUNTIVE che si trova in calce sarà presente la voce **DEDUPLICA QUESTO ELENCO DI ANAGRAFICHE**.



Verrà comunque lanciata l'interfaccia classica della DEDUPLICA, ma saranno presi in considerazione solo i clienti selezionati. Il campo da usare come "chiave" per distinguere i doppi verrà scelto successivamente durante le impostazioni richieste dal modulo.

✓ **Opzione "ricerca corrispondenza"**



La modalità di corrispondenza potrà essere:

- **ESATTA:** ovvero la chiave di deduplica dovrà essere "identica" tra i vari doppioni affinché questi vengano segnalati
- **SOMIGLIANTE:** in questo caso la ricerca dei duplicati avviene mediante un concetto di similitudine implementato da una funzione che si trova direttamente su Database (GatSimilFx). Questa funzione accetta un parametro di precisione (il cui valore

predefinito suggerito è pari a 100) per lavorare e un livello di confidenza per considerare "simili" i clienti (il cui valore predefinito suggerito è pari a 75). Il valore massimo è 99, che tendenzialmente troverà soltanto i clienti "praticamente identici". Il valore minimo 1, che però è privo di utilità pratica.

Con il criterio di ricerca per SIMILITUDINE dovrà compiere controlli molto più complessi e l'operazione potrebbe richiedere **tempi molto più lunghi**.

✓ **Mantenimento opzioni**

Alla pagina quattro del processo sono illustrati i criteri di deduplica. E' stata implementata l'opzione "**Mantenere le opzioni**". Consente di mantenere le informazioni anagrafiche dei record eliminati spostandole su quelli mantenuti riutilizzando campi liberi compatibili.

Es. se il cliente da eliminare ha compilato l'indirizzo EMAIL1 e il cliente che verrà mantenuto anche al termine il valore EMAIL1 del cliente eliminato finirà nel campo EMAIL2 del cliente rimasto. Questo ragionamento viene applicato per i campi: indirizzo, email, telefoni e cellulare.

✓ **Deduplica ordini**

Vengono ricercati i prodotti contenuti in più di un ordine per tutti i clienti duplicati che si stanno elaborando; prima di eliminare gli articoli o gli ordini duplicati, i dati di riga e testata dell'ordine da eliminare vengono riportati nei campi non compilati dell'ordine da mantenere. Si deve indicare:

- quanti giorni di differenza sulla Data Segnalazione (è l'unico campo data sicuramente compilato) fanno sì che due ordini con lo stesso articolo siano considerati diversi;
- il criterio di scelta dell'ordine da mantenere (quello associato a una campagna, oppure quello modificato per ultimo)
- cosa fare degli ordini che contengono articoli duplicati: se spostare anche gli eventuali altri articoli sull'ordine che si manterrà, oppure se lasciare gli altri articoli collegati all'ordine originale, limitandosi a cancellare le righe duplicate.

✓ **Esportazione dei nominativi duplicati**

Dopo la deduplica viene visualizzato l'elenco dei nomi coinvolti nell'operazione. E' anche disponibile un'opzione per esportare i nomi eliminati :

Esporta file di testo con i dati dei duplicati eliminati

Viene creato un file di testo con tutti i campi della tabella Clienti dei record corrispondenti ai duplicati eliminati. I valori nel file sono separati da tabulazioni.

Nota: i file di testo si aprono di solito usando il **BLOCCO NOTE**. Nel caso si desideri aprirli con Excel, Vi ricordiamo di fare attenzione ai campi **che iniziano per zero** (es. fax, telefono ed alcuni CAP) che se non sono tramutati in *TESTO* possono perdere la formattazione (es. telefono 03319351 diventa 3319351)

Modulo Gestionale

1. Manutenzioni sulle Segnalazioni (personalizzazione DWH) - STATO e DATA

E' possibile effettuare delle manutenzioni massive sul CRM attraverso un file esterno in formato "XLS" mediante l'apposito tool chiamato "Aggiornamento Stato Segn. Contratti".
In particolar modo si può aggiornare lo **Stato Segnalazione/Contratto** (quello in testata, in alto con sfondo verde) oppure lo **Stato Riga** (quello del dettaglio prodotti).

Da questa versione sarà possibile anche impostare **una DATA** oltre che modificare lo stato.

Per questo tipo di aggiornamento si utilizza la Manutenzione Segnalazioni/Contratti (che si trova nel menu UTILITA') quindi si seleziona l'opzione "**Aggiorna da File**".

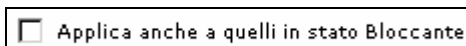


Per far comparire il tool di utilizzo, selezionare i clienti interessati mediante la Ricerca Segnalazione Contratti, quindi premere il tasto .

Nota bene: la manutenzione (ovvero il cambio di stato) sarà eseguita SOLO sui clienti presenti (e riconosciuti) nel file di importazione.

OPZIONE "APPLICA ANCHE A QUELLI IN STATO BLOCCANTE"

Da questa versione è possibile indicare al sistema di coinvolgere nella manutenzione anche gli stati "generali" di contratto contrassegnati come "Bloccanti", semplicemente selezionando la nuova opzione



Questa opzione:

- se viene selezionata, e si sta facendo una manutenzione che coinvolge anche contratti che sono in uno stato definito come "bloccante", questi verranno comunque **aggiornati**
- se invece viene lasciata vuota, e nella manutenzione sono coinvolti degli stati del tipo "Bloccante" questi invece saranno mantenuti col loro **stato originario**

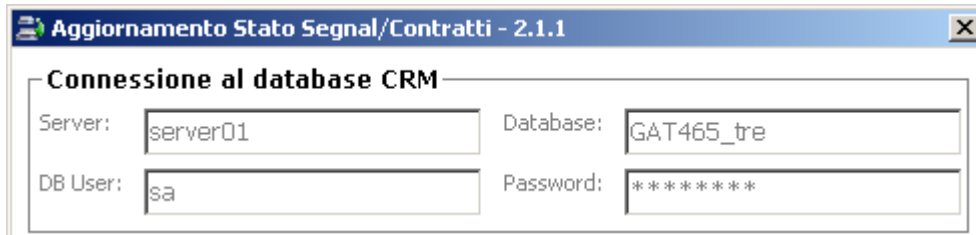
Lo status di "Bloccante" si verifica dalla tabella degli stati Segn/Contratti, es.:



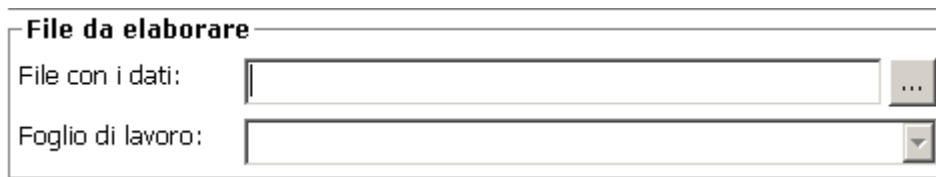
Vediamo nel dettaglio il menu e le sue funzionalità.

Parametri di connessione e scelta del file da elaborare

Nella parte alta, il sistema compila automaticamente i dati di connessione al database.

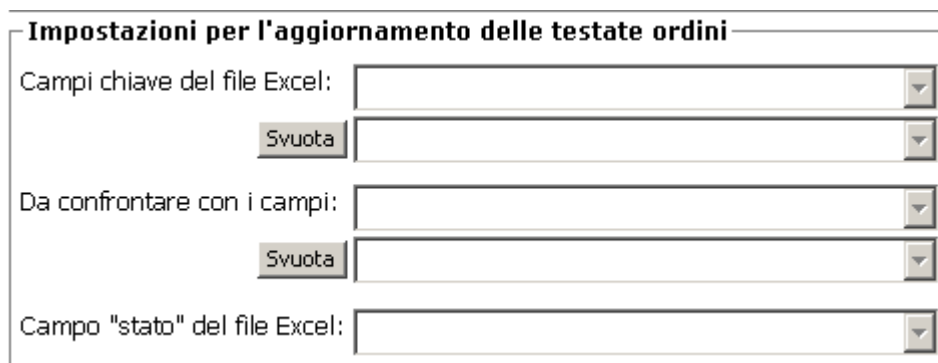


Nel riquadro immediatamente sotto troviamo:

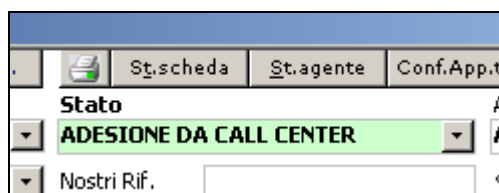


Nel primo campo si inserisce il file con i dati per l'aggiornamento delle Segnalazioni/Contratti. Facendo clic sul pulsante "..." si apre una finestra per cercare il file da importare. Nel secondo campo invece si specifica il foglio di lavoro che contiene i dati.

Proseguendo, troviamo un riquadro dove impostare i dati per l'aggiornamento della TESTATA:



- **Campi chiave del file Excel:** si deve selezionare dal file di importazione il campo che farà da "chiave" per l'aggiornamento delle testate degli ordini.
- **Da confrontare con i campi:** il programma mostra l'elenco dei campi di Segnalazioni/Contratti di GAT. Si devono selezionare i campi con cui confrontare i campi chiave del foglio Excel per identificare la Segnalazione/Contratto da aggiornare.
- **Campo "stato" del file excel:** si deve selezionare il campo che, nel file excel, contiene l'id dello STATO da riportare in Segnalazioni/Contratti. L'ID si riferisce allo STATO CONTRATTO e si recupera da [Tabelle / Stati Segnalazione Contratti](#).



Proseguendo, troviamo il riquadro relativo alla modifica degli STATI RIGA:

Impostazioni per l'aggiornamento delle righe d'ordine

Campi chiave del file Excel:

Da confrontare con i campi:

Campo "stato" del file Excel:

La logica dei campi presenti in questo riquadro è la stessa del riquadro sopra:

- **Campi chiave del file Excel:** si deve selezionare dal file di importazione il campo che farà da "chiave" per l'aggiornamento delle testate degli ordini.
- **Da confrontare con i campi:** il programma mostra l'elenco dei campi di Segnalazioni/Contratti di GAT. Si devono selezionare i campi con cui confrontare i campi chiave del foglio Excel per identificare la Segnalazione/Contratto da aggiornare.
- **Campo "stato" del file excel:** si deve selezionare il campo che, nel file excel, contiene l'id dello STATO RIGA da riportare in Segnalazioni/Contratti. L'ID si riferisce allo STATO RIGA e si recupera da [Tabelle / Stati Dettaglio Segnalazione Contratti](#).

comp	Sconto	Stato Riga	=	Prov. v.	Data C
0,00	2,00%	GENERICO		<input checked="" type="checkbox"/>	
	0,00%	GENERICO		<input checked="" type="checkbox"/>	

In questo riquadro si trovano anche i campi relativi alla modifica di una delle DATE RIGA disponibili al momento:

Aggiorna il campo Data:

Campo "data" del file Excel:

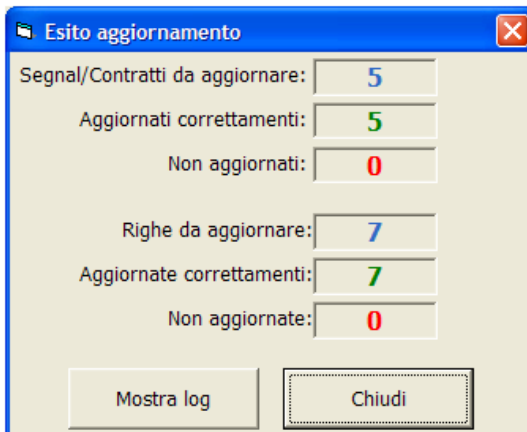
Valore da impostare per la data: / /

- **Aggiorna campo DATA:** selezionare una delle tre date disponibili al momento, ovvero DATA CONFERMA, DATA INSTALLAZIONE o DATA ANNULLAMENTO.

Per inserire la data abbiamo due opzioni (in alternativa, ovvero si usa una o l'altra):

- **campo DATA del file Excel:** la data viene presa dal file; qui va indicata la colonna del file excel che la contiene
- **valore da impostare per la data:** se la data deve essere uguale per tutti e/o se ne file excel manca, inserire manualmente la data e questa verrà inserita nel campo corrispondente.

Inseriti tutti questi dati, premere **AGGIORNA** per avviare l'aggiornamento. Al termine della procedura, comparirà una maschera con i risultati dell'operazione, es.:



Esito aggiornamento	
Segnal/Contratti da aggiornare:	5
Aggiornati correttamente:	5
Non aggiornati:	0
Righe da aggiornare:	7
Aggiornate correttamente:	7
Non aggiornate:	0
Mostra log	Chiudi

Premendo MOSTRA LOG, è possibile visualizzare il file di testo con l'esito dell'importazione.

I dati nel file di testo sono separati da tabulazioni, in modo da poterlo eventualmente aprire con Excel per filtrare le righe con errori.

Il file di log viene creato nella cartella del programma con il nome:

"AggiornamentoOrdini_<aaaammgg_hhmmss>.txt"

Modulo Call Center Outbound

1. Novità in Tabella Motivi – inserimento prefisso LCR

E' stato aggiunto un campo sulla Tabella Motivi relativo all'inserimento del PREFISSO LCR per le chiamate che vengono effettuate dalla campagna stessa.

Il nuovo campo si visualizzerà qui:



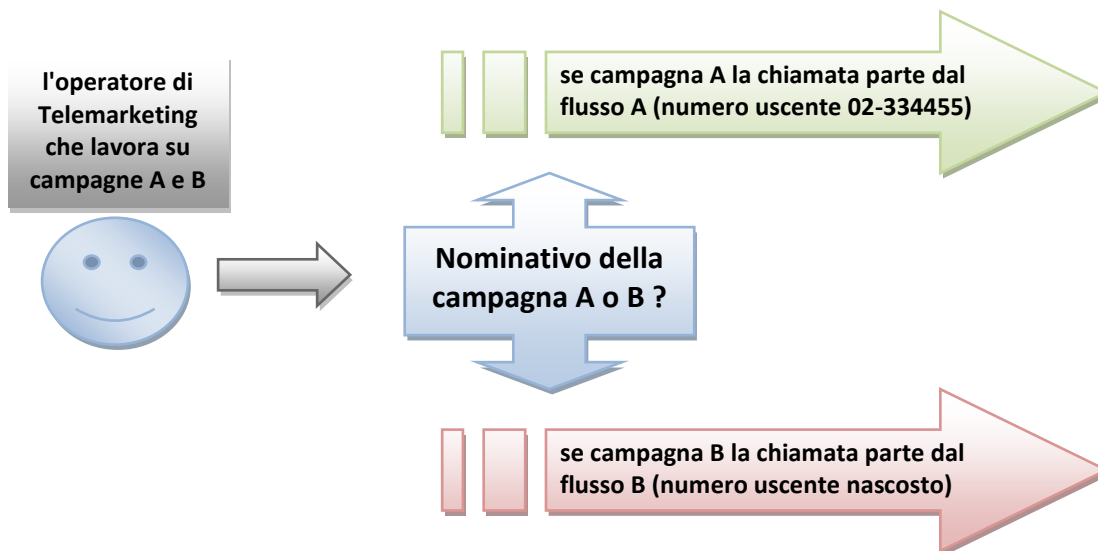
LCR è l'acronimo di Least Cost Routing. Immettendo in questo campo un prefisso, al momento della telefonata esso verrà anteposto automaticamente dal sistema al numero chiamato, utilizzando quindi la tariffa più conveniente prevista dal gestore utilizzato.

In questo modo sarà possibile indirizzare le chiamate su un flusso BRI/PRI o VOIP in base alla campagna di lavorazione.

ESEMPIO

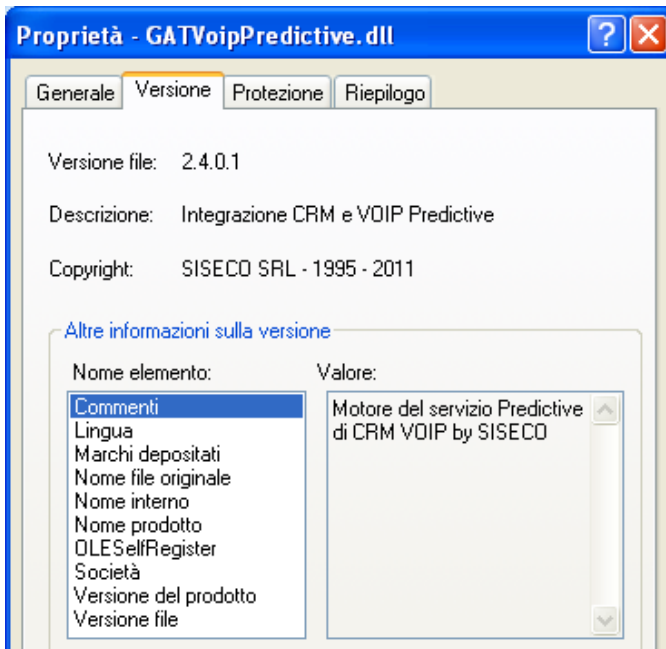
Supponiamo di avere due campagne attive A e B.

Sarà possibile indicare un prefisso sulla campagna A che in collaborazione con la parte CTI IphoneBox consentirà di uscire con una numerazione quando la chiamata si riferisce ad un nominativo della campagna A e con una differente numerazione quando la chiamata si riferisce ad un nominativo della campagna B.



La stessa funzionalità di **LCR in base alla CAMPAGNA** è disponibile sia in modalità **POWER DIALING** sia nella modalità **PREDICTIVE**.

Per la modalità PREDICTIVE è necessario aggiornare anche il motore del servizio relativo almeno alla indicata nell'immagine seguente.



Modulo Call Center Inbound

Non sono presenti novità riguardo questo modulo.

Modulo Interviste e Sondaggi

Non sono presenti novità riguardo questo modulo.

Modulo Magazzino

Non sono presenti novità riguardo questo modulo.

Parametri della procedura

Alla creazione iniziale dell'archivio il sistema inserisce tutti i parametri gestiti alla versione corrente.

Appena si entra nel programma, dopo l'aggiornamento, se vi sono nuovi parametri il sistema mostra a video la richiesta di inserimento (basta premere il tasto CHIUDI per proseguire).

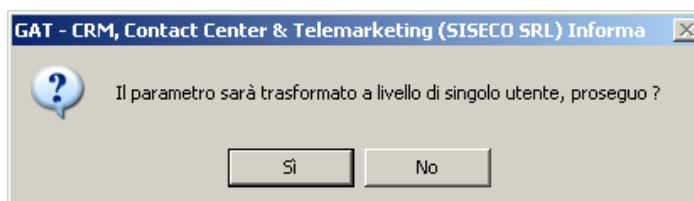
- Si consiglia comunque, dopo ogni aggiornamento, di entrare in Utilità / Parametri della Procedura e premere il tasto **AGGIUNGI TUTTI** per inserirli tutti (il tasto è disponibile soltanto per gli amministratori).
- Alla richiesta di un "Parametro" il sistema effettua le seguenti operazioni: verifica l'esistenza del parametro per l'utente corrente, se esiste rileva il valore, se non esiste effettua la medesima ricerca sul parametro a livello di procedura (codice utente convenzionale "." = TUTTI gli utenti). Se esiste rileva il valore, se non esiste inserisce il parametro con i valori predefiniti a livello di procedura.

TRASFORMAZIONE PARAMETRO A LIVELLO UTENTE

Il sistema permette di personalizzare ogni parametro a livello utente, sempre dalla tabella dei "Parametri della Procedura". Per personalizzare un parametro è sufficiente modificare l'impostazione da generale (rappresentato dal "." nella colonna "Livello Utente") col nome dell'utente o del gruppo.

Al salvataggio, il sistema chiede conferma dell'operazione (rispondere SI) e procede alla creazione del parametro per l'utente, mantenendo in ogni caso anche il parametro a livello di procedura.

Codice	Descrizione	Gruppo	Aggiungi Tutti	Valore (dbl click)	Gruppo	Livello Utente	[.] = TUTTI
CC0001	Nr giorni di differimento per apertura agenda ?			1	CCE	.	[Specializ
CC0002	Gestione interviste durante telefonate ? (SI/NO)			SI	AG SISECO	.	[AG001]
CC0003	Minuti fascia oraria per visualizzazione agenda ?			60	AG001	.	[AG002]
CC0004	Mostra riga vuota dopo un appuntamento in agenda			NO	AG002	.	[agenti]
CC0005	Richiede stampa scheda dopo adesione telefonica ?			NO	agenti	.	[BACK OFFICE AVANZATO]
CC0006	Richiede stampa scheda dopo fissato appuntamento ?			NO	BOA	.	[BACK OFFICE BASE]
CC0007	Esegue algoritmo di suggerimento agenti per fissare appuntamenti			NO	BOB	.	



Codice	Descrizione	Gruppo	Aggiungi Tutti	Valore (dbl click)	Gruppo	Livello Utente	[.] = TUTTI
CC0001	Nr giorni di differimento per apertura agenda ?			1	CCE	.	[Specializ
CC0001	Nr giorni di differimento per apertura agenda ?			2	CCE	TLK001	[Specializ

Di seguito la lista dei parametri presenti nell'ultima versione:

Cod.Par.	Descrizione parametro	Valore predefinito	Gruppo
CC0001	Nr giorni di differimento per apertura agenda ?	1	CCE
CC0002	Gestione interviste durante telefonate ? (SI/NO)	SI	CCE
CC0003	Minuti fascia oraria per visualizzazione agenda ?	60	CCE
CC0004	Mostra riga vuota dopo un appuntamento in agenda	SI	CCE
CC0005	Richiede stampa scheda dopo adesione telefonica ?	SI	CCE
CC0006	Richiede stampa scheda dopo fissato appuntamento ?	SI	CCE
CC0007	Esegue algoritmo di suggerimento agenti per fissare appuntamenti	NO	CCE
CC0008	Numero nominativi da proporre in PROPONI NOMINATIVI	3	CCE
CC0009	Visualizza situazione riepilogativa Cliente	SI	CCE

CC0010	Verifica se nominativo in più motivi in stato A/W	SI	CCE
CC0011	Gestore Telefonate: passaggio automatico al nominativo successivo	SI	CCE
CC0012	Imposta data conferma su adesione telefonica	NO	CCE
CC0013	Secondi timer controllo Recall in Gestione Elenchi	600	CCE
CC0014	Secondi preavviso per considerare Recall in scadenza	600	CCE
CC0015	N° minuti per determinare inattività operatore TLMK	2	CCE
CC0016	Secondi timer controllo inattività operatori TLMK	120	CCE
CC0017	Impostaz.rapida data/ora recall=data/ora corrente	NO	CCE
CC0018	Libera nominativi: mantiene gli ultimi N giorni	3	CCE
CC0019	Gestore Elenchi: visualizza solo primi N Richiami	10	CCE
CC0020	Apri scheda dopo adesione telefonica ?	NO	CCE
CC0020A	Apri scheda dopo adesione telefonica nel formato RTF o PDF	PDF	CCE
CC0021	Apri scheda dopo fissato appuntamento ?	NO	CCE
CC0021A	Apri scheda dopo fissato appuntamento nel formato RTF o PDF	PDF	CCE
CC0022	Richiamo: Imposta data/ora recall = data/ora corrente su recall annullato	SI	CCE
CC0023	Gestione Recall: consenti richiamo nominativi già assegnati da parte di tutti gli operatori	NO	CCE
CC0024	Proponi automaticamente note conversazione in generazione richiami, appuntamenti, adesioni	SI	CCE
CC0024A	Proponi note complete di codice utente e data/ora	SI	CCE
CC0024B	Proponi note complete senza indicazione di codice utente e data/ora	NO	CCE
CC0025	Blocca campo Visualizza i primi N nominativi in Gestore Elenchi (0=Non bloccato)	0	CCE
CC0026	Gestione Agenda: consentire la forzatura di un appuntamento anche ad agenda piena	NO	CCE
CC0027	Gestione Agenda: richiede password IDUtente indicato se CC0026 = SI	Null	CCE
CC0028	Promessa contatto: visualizza solo i prossimi N motivi	3	CCE
CC0029	Adesioni: propone Agente da Anag.Cliente (C) o da Opzioni Utente (O)	0	CCE
CC0030	Appuntamenti: propone Agente da Anag.Cliente (C) o da Opzioni Utente (O)	0	CCE
CC0031	Agente: numero minimo di minuti tra due appuntamenti dello stesso agente (0=no limite)	0	CCE
CC0032	Consenti visualizzazione telefonate precedenti. Inserire il numero telefonate da visualizzare (0=no)	5	CCE
CC0033	Gestore Telefonate: effettua chiamate immediate senza pressione del tasto CHIAMATA (F7)	NO	CCE
CC0034	Gestore Telefonate: chiusura chiamata VOIP automaticamente a fine telefonata	SI	CCE
CC0035	Gestore Telefonate: invia mail tramite GAT (SI) oppure con client predef.di posta (NO)	SI	CCE
CC0036	Gestione Agenda: consente generazione nuovo appuntamento su re-imposta appuntamento	SI	CCE
CC0036A	Gestione Agenda: aggiorna anche Operatore Tlmk su re-imposta appuntamento	NO	CCE
CC0037	Gestione Agenda: se CC0036=SI - genera nuovo appuntamento come valore predefinito ?	NO	CCE
CC0038	Gestore Elenchi: consenti utilizzo Filtro Avanzato in gestore Elenchi ?	SI	CCE
CC0039	Gestore Elenchi: consente riapertura nominativi anche ad Utenti NON Avanzati ?	NO	CCE
CC0039A	Gestore Elenchi: consente chiusura nominativi anche ad Utenti NON Avanzati ?	NO	CCE
CC0040	Gestione Recall: consenti invio richiamo ad altri operatori (SI/NO/SK=Solo oper.con competenze sup.)	NO	CCE
CC0041	Gestione Recall: consenti impostazione Richiami Pubblici agli operatori	NO	CCE
CC0042	Gestione Recall: consenti gestione Richiami Pubblici	NO	CCE
CC0043	Adesioni: bloccare il campo Descrizione Prodotto/Servizio	NO	CCE
CC0044	Adesioni: bloccare il campo Prezzo Unitario Prodotto/Servizio	NO	CCE
CC0045	Adesioni: visualizza solo Prodotti/Servizi con Disponibilità > 0 (SI/NO/NS=visualizza ma non selezionabile)	NO	CCE
CC0046	Gestione Agenda: aggiorna RagSoc, Indirizzo, Email,Fax,Contatto da appuntamento	NO	CCE
CC0047	Gestione Recall: in Gestore Lista Call Center (Outbound) mostra i richiami odierni solo se scaduti	SI	CCE
CC0048	Adesioni: abilita funzioni di Conferma (C), Conferma e App.to (CA), solo App.to (A)	CA	CCE
CC0049	Gestore Telefonate: visualizza solo dati del Motivo Corrente	NO	CCE
CC0050	Gestione Agenda: modif.appuntamenti (T)=Tutti, (O)=Solo dell'operatore, (F)=Solo se disp.funzione, (N)=No	0	CCE
CC0050A	Gestione Agenda: elimina appuntamenti (T)=Tutti, (O)=Solo dell'operatore, (F)=Solo se disp.funzione, (N)=NO	0	CCE
CC0051	Gestore Elenchi-Mod.Gruppi: max n.nominativi in Gestore Lista Call Center (0=nessun limite)	0	CCE
CC0051A	Gestore Elenchi-Mod.Gruppi: max n.nominativi Bloccante (SI) (se NO è possibile forzare)	SI	CCE
CC0052	Gestore Elenchi-Mod.Proponi: max n.nominativi in Gestore Lista Call Center (0=nessun limite)	0	CCE
CC0052A	Gestore Elenchi-Mod.Proponi: max n.nominativi Bloccante (SI) (se NO è possibile forzare)	SI	CCE
CC0053	Gestore Elenchi: consenti stampe da Gestore Lista Call Center (Outbound)	SI	CCE
CC0054	Gestione Agenda: consente impostazione appuntamenti solo se data >= a data corrente	SI	CCE
CC0055A	Adesioni: numero prodotti/servizi Minimo per una adesione	1	CCE
CC0055B	Adesioni: numero prodotti/servizi Massimo per una adesione	999	CCE
CC0056A	Adesioni: importo Minimo dell'adesione (IVA compresa)	0	CCE
CC0056B	Adesioni: importo Massimo dell'adesione (IVA compresa)	999999	CCE
CC0057A	Gestore Telefonate: Note Aggiuntive Obbligatorie se contatto utile	NO	CCE
CC0057B	Gestore Telefonate: Note Aggiuntive selezionabili solo da Tabella	NO	CCE
CC0058	Gestore Telefonate: Conversazione Obbligatoria se contatto utile	NO	CCE
CC0059	Telefonate Precedenti: visualizza solo se Conversazione non vuota	NO	CCE
CC0060	Gestione Recall: visualizza situazione contatti precedenti durante impostazione richiamo	SI	CCE
CC0061A	Gestione Agenda: il campo Cliente CA (Referente/Cortese Attenzione) è obbligatorio	NO	CCE
CC0061B	Gestione Agenda: il campo E-Mail è obbligatorio	NO	CCE
CC0061C	Gestione Agenda: il campo Numero Telefono è obbligatorio	NO	CCE
CC0061D	Gestione Agenda: il campo Numero Fax è obbligatorio	NO	CCE
CC0061E	Gestione Agenda: il campo Indirizzo è obbligatorio	NO	CCE
CC0061F	Gestione Agenda: il campo Note è obbligatorio	SI	CCE
CC0062	Gestione Recall: obbliga esecuzione del richiamo quando appare il promemoria	NO	CCE
CC0063	Gestione Agenda: giorni lavorativi settimana 1-2-3-4-5-6-7 (1=domenica ... 7=sabato). Indicare numeri dei giorni lavorativi	23456	CCE
CC0064	Gestione Telefonate: utilizza formato Completo(C) oppure formato Ridotto(R)	C	CCE
CC0065	Gestione Recall: funzione predefinita con doppio click (R)richiamare - (S)ituazione Cliente	R	CCE
CC0066	Gestore Elenchi-Mod.Proponi: basata su Gestione (MA)nuale - (AZ)Automatica Zone Agente -	MA	CCE

CC0066A	(AA)utomatica Zone Agende Agenti Gestore Elenchi-Mod.Proponi: proponi in ordine (G)eografico (Zone/Zone Dettaglio/Cod.Indirizzo) oppure (A)lfabetico	A	CCE
CC0066B	Gestore Elenchi-Mod.Proponi: attiva modalità controllo dell'algoritmo adattativo CC0066=AZ/AA	NO	CCE
CC0066C	Gestore Elenchi-Mod.Proponi: secondi di validità della tabella di calcolo Zone Libere	100	CCE
CC0066D	Gestore Elenchi-Mod.Proponi: consenti cambio rapido di modalità da Gestore Elenchi	NO	CCE
CC0066E	Gestore Elenchi-Mod.Proponi: se CC0066=AZ/AA - utilizza campo Priorità in agenda base per algoritmo adattivo	NO	CCE
CC0066Y	Gestore Elenchi-Mod.Proponi: aumenta velocità da 1 a 5	1	CCE
CC0066Z	Gestore Elenchi-Mod.Proponi: proponi nomi con calcolo lato server	SI	CCE
CC0067	Gestore Elenchi: impone modalità liste assegnate (O)peratore / (G)ruppi, (P)roponi nominativi, (N)on impone, (R)edictive	N	CCE
CC0068	Gestore Recall: filtra elenco richiami con i filtri impostati in Gestore Elenchi	SI	CCE
CC0068A	Gestore Recall: se CC0068=SI filtra elenco richiami solo in base ai Motivi	NO	CCE
CC0069	Gestore Elenchi-Proponi: consente di proporre nominativi fino ad un max numero richiami (0=nessun limite)	0	CCE
CC0069A	Gestore Elenchi-Proponi: max numero richiami messaggio Bloccante (SI) (se NO è possibile forzare)	SI	CCE
CC0070	Gestore Agenda: possibilità di prendere appuntamenti per giorni successivi anche se alcune agende non hanno ancora raggiunto il limite	SI	CCE
CC0071	Gestione Recall: tipo di richiamo obbligatorio	NO	CCE
CC0072	Gestione Telefonate: visualizza telefonate precedenti sul Cliente solo se non ha esito 'N'egativo	NO	CCE
CC0072A	Gestione Telefonate: se CC0072=SI visualizza comunque contatti NON utili	NO	CCE
CC0073	Gestione Recall: ricorda valori impostati per il precedente richiamo	SI	CCE
CC0074	Gestione Telefonate: stampa intervista al termine (N)o - SI con (R)ichiesta - SI (I)mmediata	N	CCE
CC0074A	Gestione Telefonate: invia intervista per email al termine	NO	CCE
CC0075	Gestione Recall: attiva gestione richiami dal tasto Proponi	NO	CCE
CC0076	Gestione Recall: numero minuti minimo tra due richiami (0=nessun controllo)	0	CCE
CC0077	Gestione Recall: richiami dopo Appuntamento (C)onsenti, (N)on consente, (A)utomatico	C	CCE
CC0078	Gestione Recall: richiami dopo Adesione (C)onsenti, (N)on consente, (A)utomatico	C	CCE
CC0079	Gestione Recall: consente visualizzazione richiami futuri in gestione richiami	NO	CCE
CC0080	Adesioni: visualizzare i campi relativi ai prezzi	SI	CCE
CC0081	Riepiloghi Call Center: limita se utente è un Telemarketer	SI	CCE
CC0081A	Riepiloghi Call Center: lista motivi/campagne come in Gestore Elenchi	SI	CCE
CC0082	Adesioni: aggiorna Cell1, Consenso Informativo e Documento in anagrafica	SI	CCE
CC0083	Adesioni: imposta data e numero fattura automaticamente su adesione	SI	CCE
CC0084	Gestione Telefonate: consenti sempre apertura Appuntamenti e Contratti con doppio click anche se di altro operatore	NO	CCE
CC0085	Gestione Telefonate: inserimento esito con selezione ad albero	NO	CCE
CC0086	Gestione Telefonate: funzione Segn/Contratti visualizza intero storico del cliente	NO	CCE
CC0087	Gestore Elenchi: aggiorna numero nominativi in base alle Opzioni Aperto/Attesa	SI	CCE
CC0088	Gestore Elenchi: visualizza nome e indirizzo dei nominativi da chiamare	SI	CCE
CC0089	Gestore Telefonate: visualizza dati cliente al contatto	SI	CCE
CC0090	Gestore Elenchi: se il filtro Motivi è vuoto visualizza tutti i motivi/campagne	SI	CCE
CC0091	Gestore Telefonate: blocca GAT se chiamata automatica non è riuscita	NO	CCE
CC0092	Adesioni: gestione condizioni (C)onsenti, (N)on consente, (A)utomatico	N	CCE
CC0093	Gestore Elenchi: gli operatori vedono tutti i nominativi, privati e pubblici	NO	CCE
CC0094	Riepiloghi Call Center (Analisi Chiamate): numero secondi limite tra due chiamate (oltre è pausa - 0 lascia libero il campo)	0	CCE
CC0095	Gestore Elenchi: auto-libera i nominativi privati e aperti all'uscita del Gestore Lista	NO	CCE
CC0096	Gestore Elenchi: consenti Riepilogo Odierno	SI	CCE
CC0097A	Gestore Elenchi: Visualizza nominativi con data chiusura non ancora impostata (LIbero, SI, NO)	LI	CCE
CC0097B	Gestore Elenchi: Visualizza nominativi con stato del tipo APERTO (LIbero, SI, NO)	LI	CCE
CC0097C	Gestore Elenchi: Visualizza nominativi con stato del tipo ATTESA (LIbero, SI, NO)	LI	CCE
CC0097D	Gestore Elenchi: Visualizza anche se data richiamo è successiva ad oggi (LIbero, SI, NO)	LI	CCE
CC0097E	Gestore Elenchi: Visualizza solo nominativi da ricontattare (LIbero, SI, NO)	LI	CCE
CC0098	Gestore Telefonate: apri subito Script ad inizio chiamata	SI	CCE
CC0099	Gestore Elenchi: considera data di riferimento Inizio/Fine dei Motivi	NO	CCE
CC0100	Gestore Elenchi: impone ordinamento N-non impone,1-Rag.Soc,2-Indirizzo,3-Tel.1,4-campo Clienti,5-campo Elenchi,6-Casuale	N	CCE
CC0100A	Gestore Elenchi: se ordine = 4-Clienti o 5-Elenchi indicare il nome del campo		CCE
CC0101	Gestore Elenchi: l'operatore può scegliere su quale Motivi/Campagne lavorare	SI	CCE
CC0102	Riepiloghi Call Center: nasconde Stati Elenco chiusi d'Ufficio	NO	CCE
CC0103	Gestore Elenchi: abilita ricerca Motivi per Tipo Portafoglio	NO	CCE
CC0103A	Gestore Elenchi: obbliga la selezione del Tipo Portafoglio	NO	CCE
CC0104	Gestore Elenchi: abilita ricerca per Filtri applicati su Motivo	SI	CCE
CC0105	Gestione Recall: consenti di rendere pubblico un richiamo privato	NO	CCE
CC0106	Adesioni: gestione segn/contratto completa (C)onsenti, (N)on consente, (A)utomatico	N	CCE
CC0107	Gestore Elenchi: scelta operatore limitata in base ai gruppi del Motivo	NO	CCE
CC0108	Gestore Telefonate: tra i numeri da chiamare carica indirizzi aggiuntivi (T)utti oppure con Privacy=?	T	CCE
CC0109	Gestore Telefonate: automatismi VOIP - se richiamo era privato imposta sempre manualmente il nuovo richiamo	SI	CCE
CC0110	Gestore Telefonate: Motivi di rifiuto selezionabili solo da Tabella	SI	CCE
CC0111	Gestore Telefonate: su esito definitivo (PCTN) visualizza eventuale Segn/Contratto collegato	NO	CCE
CC0112	Registrazione (Verbal Order): prefisso nome dei file	(null)	CCE
CC0113	Gestore Telefonate: visualizza telefonate precedenti solo dell'operatore corrente	NO	CCE
CC0114	Predictive: sequenza dei numeri da chiamare per ogni nominativo in campagna	TEL1	CCE
ELU000	Licenza GAT Accettata (solo per utenti amministratori)	NO	SIST
ELU001	Visualizza ultimo utente in accesso ?	SI	SIST

ELU002	Visualizza elenco utenti maschera accesso ?	SI	SIST
ELU003	Utilizza nuovo menu generale ad albero ?	NO	SIST
ELU004	Privacy: numero minimo caratteri password	8	SIST
ELU005	Privacy: abilita conformità Password ai requisiti di complessità (a-z,A-Z,0-9,!£\$%...)	SI	SIST
ELU006	Privacy: disabilita utente a seguito di N tentativi di accesso errati (0=Nessun limite)	0	SIST
ELU007	Export: consenti esportazione dati	SI	SIST
ELU007B	Consenti modalità Foglio dati in modalità Client/Server	SI	SIST
ELU008	Privacy: disabilita utente dopo N giorni di mancato utilizzo (0=Nessun limite)	120	SIST
ELU009	Privacy: impedisce utilizzo delle ultime N password (0=Nessun limite)	3	SIST
ELU010	Security: utilizza autenticazione integrata con Windows Domain/Active Directory	NO	SIST
ELU011	Interfaccia: salva dimensione e posizione delle finestre del programma per utente	SI	SIST
ELU012	Verifica numeri/indirizzi con (P)agineBianche, (I)nfo412	P	SIST
ELU013	Privacy: richiedi cambio password obbligatorio dopo N giorni (0=Nessun limite)	0	SIST
ELU014	Generazione PDF: utilizza (G)host> [SISECO-PDF-Writer] (W)in2PDF> [WIN2PDF]	G	SIST
ELU015	VOIP Predictive: indicare l'indirizzo del server	Null	SIST
ELU015A	VOIP: indicare username (vuoto utilizza default)	Null	SIST
ELU015B	VOIP: indicare password (vuoto utilizza default)	Null	SIST
ELU016	Registra Automaticamente accesso alle singole Entità (Relazioni)	SI	SIST
ELU017	Cronologia accesso Entità: visualizza ultimi N (0=Disattiva) informazioni	15	SIST
ELU018	Accesso: visualizza scelta della propria agenzia	NO	SIST
ELU019	Indirizzo email dell'assistenza tecnica	assistenza.g at@siseco.it	SIST
ELU020	Indirizzo Web per chiamata Teleassistenza	HTTP://WWW.NETSUP PORT247.COM/CH247 .ASP?CID=C656FDC7 29C349B28FD7B53C3 09D5437	SIST
ELU021	Cronologia accesso Entità: mantieni solo eventi degli ultimi N giorni	10	SIST
ELU022	Log delle operazioni: mantieni solo eventi degli ultimi N giorni	30	SIST
MG0001	Valore predefinito per il campo Magazzino	00	MAGA
MG0002	Valore predefinito per il campo Unità Misura	NR	MAGA
MG0003	DATA CHIUSURA DI MAGAZZINO ?	31/12/2007	MAGA
MG0004	IDCliente del Cliente Corrispettivi	0	MAGA
MG0005	Verifica disponibilità e giacenza codici prodotto	SI	MAGA
MG0006	Aggiorna immediatamente saldi magazzino a seguito di adesione telefonica	NO	MAGA
MG0007	Valori disponibilità e giacenza a zero se quantità relative pari a zero	SI	MAGA
MG0008	Vendite al Banco: conferma immediata dei movimenti al salvataggio	NO	MAGA
MG0009	Vendite al Banco: verifica disponibilità e giacenza codici prodotto (SI/NO/BL-occante)	NO	MAGA
MG0010	Gestione Distinta: espone automaticamente distinta in fase di adesione in linea	NO	MAGA
MG0011	Gestione Distinta: espone il dettaglio mettendo sempre prezzi a zero	NO	MAGA
PR0001	Stampa Operatore TLMK (formato AGENDA) ?	SI	PRN
PR0002	Stampa Operatore TLMK (formato SCHEDA ASSEGNAZIONE)	SI	PRN
PR0003	Stampa primo contatto aziendale a lato app.to ?	SI	PRN
PR0004	Stampa elenco segn.contratti con salto pagina ?	SI	PRN
PR0005	Stampa intestazione su Modulo Commessa	SI	PRN
PR0006	Stampa intestazione su Modulo DDT	SI	PRN
PR0007	Stampa intestazione su Modulo Fattura	SI	PRN
PR0008	Stampa intestazione su Documento Movimenti	SI	PRN
PR0009	Stampa caratteristiche Cliente in scheda assegnazione	SI	PRN
PR0010	Stampa Agenda Sintetica: salto pagina al cambio giorno ?	SI	PRN
PR0011	Stampa data installazione su Fattura	SI	PRN
PR0012	Stampa situazione Cliente in scheda di assegnazione	NO	PRN
PR0012A	Stampa situazione cliente in Scheda di Assegnazione (solo storico vendite)	NO	PRN
PR0013	Stampa situazione Cliente in Stampa elenco segn.contratti	NO	PRN
PR0013A	Stampa situazione Cliente in Stampa elenco segn.contratti (solo storico vendite)	NO	PRN
PR0014	Stampa Distinta: richiede di segnare come stampati i contratti in distinta	NO	PRN
PR0015	Stampa intestazione su Modulo Conferma Appuntamento	SI	PRN
PR0016	Stampa intestazione su Scheda Assegnazione	SI	PRN
PR0017	Stampa provenienza su Scheda Assegnazione	SI	PRN
PR0018	Stampa agenzia su Scheda Assegnazione	SI	PRN
PR0019	Stampa data assegnazione su Scheda Assegnazione	SI	PRN
PR0020	Stampa ricevuta a piè di pagina su Scheda Assegnazione	SI	PRN
PR0021	Stampa le caratteristiche su Scheda Assegnazione solo se congruenti alla trattativa (SI) o tutte (NO)	SI	PRN
PR0022	Stampa Agenda Sintetica: stampa Partita Iva ?	NO	PRN
PR0023	Stampa Agenda Sintetica: stampa Codice Fiscale ?	NO	PRN
PR0024	Stampa Agenda Sintetica: stampa totale Iva compresa	NO	PRN
PR0025	Stampa Agenda: stampa totale Iva compresa	0	PRN
PR0026	Stampa Agenda: stampa i primi N indirizzi aggiuntivi	0	PRN
PR0027	Stampa Agenda: stampa le prime N caratteristiche stampabili	10	PRN
PR0028	Stampa Agenda Sintetica: stampa i primi N indirizzi aggiuntivi	0	PRN
PR0029	Stampa Agenda Sintetica: stampa le prime N caratteristiche stampabili	0	PRN
PR0030	Stampa Scheda Assegnazione: stampa i primi N indirizzi aggiuntivi	0	PRN
PR0031	Stampa Agenda Sintetica: stampa situazione cliente	NO	PRN
PR0031A	Stampa Agenda Sintetica: stampa situazione cliente (solo storico vendite)	NO	PRN
PR0032	Stampa Agenda: stampa situazione cliente	NO	PRN
PR0032A	Stampa Agenda: stampa situazione cliente (solo storico vendite)	NO	PRN
PR0033	Stampa Agenda Sintetica: stampa dettaglio prodotti C=Del Cliente, O=Dell'ordine, N=Nessun dettaglio	N	PRN
PR0034	Stampa DDT: stampa dettaglio con importi	NO	PRN
PR0035	Stampa DDT: stampa totale importo	SI	PRN
PR0036	Stampa Riepiloghi Provvigionali	SI	PRN

PR0037	Stampa Agenda Completa: salto pagina ad ogni appuntamento	NO	PRN
PR0038	Stampa Agenda Sintetica: stampa stato segnalazione/contratto	SI	PRN
PR0039	Stampa Agenda Completa: stampa stato segnalazione/contratto	SI	PRN
PR0040	Stampa Agenda Completa: stampa dettaglio prodotti C=Del Cliente, O=Dell'ordine, N=Nessun dettaglio	N	PRN
PR0041	Stampa Fattura Agenti: indicare gli addebiti sul netto	SI	PRN
PR0042	Stampa Caratteristiche: stampa (D)escrizione oppure (N)ota	D	PRN
CK0001	Numero di cifre minime dei numeri telefonici ?	8	DATI
CK0002	Anagrafica Clienti: P.IVA e Cod.Fisc. se presenti devono essere corretti	NO	DATI
CK0003	Anagrafica Clienti: CAP assegnato solo in base al Comune ?	NO	DATI
CK0003A	Anagrafica Clienti: Provincia assegnata solo in base al Comune ?	NO	DATI
CK0004	Valore predef.esito appuntamento	SI	DATI
CK0005	Anagrafica Clienti: Controllo duplicati (PI/CF) su salvataggio Clienti	NO	DATI
CK0005A	Anagrafica Clienti: Controllo duplicati (PI/CF) su salvataggio clienti (Bloccante)	NO	DATI
CK0006	Abilita la creazione del Log delle operazioni	SI	DATI
CK0007	Consenti conferma contratti solo per Utenti Avanz.	SI	DATI
CK0008	Situazione Cliente: visualizza ultime N telefonate	3	DATI
CK0008A	Situazione Cliente: visualizza ultime N visite degli agenti	3	DATI
CK0008B	Situazione Cliente: visualizza ultimi N prodotti/servizi	3	DATI
CK0008C	Situazione cliente: visualizza Motivo/Campagna di acquisizione	SI	DATI
CK0008D	Situazione cliente: visualizza Dettagli di Riga	NO	DATI
CK0008E	Situazione cliente: visualizza (1) Data Conferma, (2) Data Contratto, (3) Data Segnalazione	1	DATI
CK0008F	Situazione cliente: visualizza conversazione nei contatti precedenti	SI	DATI
CK0008G	Situazione cliente: in ordine (1) Data Conferma (2) Data Contratto (3) Data Segnalazione	1	DATI
CK0009	Consenti modifica Stato in Generazione Appuntamenti solo ad Utenti Avanzati	SI	DATI
CK0010	Consenti modifica Stato in Generazione Segnalazioni/Contratti solo ad Utenti Avanzati	SI	DATI
CK0011	Anagrafica Clienti: abilita modifica immediata all'apertura	NO	DATI
CK0012	Consenti conferma contratti	SI	DATI
CK0013	Consentire funzionalità DUPLICA contratti	SI	DATI
CK0014	Registro IN/OUT: Numero minimo minuti per scatto dell'intervallo (da 1 a 60)	15	DATI
CK0015	Registro IN/OUT: Numero massimo minuti in una sola giornata	1442	DATI
CK0016	Gestione Segn/Contratti: limita se utente è un Telemarketer	SI	DATI
CK0017	Gestione Segn/Contratti: limita se utente è un Agente	SI	DATI
CK0018	Gestione Segn/Contratti: limita se utente è di una Agenzia	SI	DATI
CK0019	Telefonate: descrizione motivo rifiuto obbligatorio se tipo telefonata [N]	NO	DATI
CK0020	Segnalazioni/Contratti: descrizione motivo rifiuto obbligatorio se Stato del tipo [Negativo]	NO	DATI
CK0021	Personalizzazione: Gestione flusso informativo per CANALE PUSH SI187	NO	DATI
CK0021A	Personalizzazione CANALE PUSH SI187: avviso se Prodotto/Servizio NON collegato a tabella Servizi SI187	NO	DATI
CK0021B	Personalizzazione ENEL: Gestione flusso informativo per ENEL	NO	DATI
CK0021C	Personalizzazione FASTWEB: Gestione flusso informativo per FASTWEB	NO	DATI
CK0021D	Personalizzazione SKY: Gestione flusso informativo per SKY	NO	DATI
CK0021E	Personalizzazione Geocall: Gestione flusso informativo per Geocall	NO	DATI
CK0021F	Personalizzazione Tiscali: Gestione flusso informativo per Tiscali	NO	DATI
CK0021G	Personalizzazione Telecom SME: Gestione flusso informativo per Telecom SME	NO	DATI
CK0022	DATA CHIUSURA SEGNALAZIONI/CONTRATTI (TUTTI) ?	31/12/2003	DATI
CK0023	DATA CHIUSURA SEGNALAZIONI/CONTRATTI (CONFERMATI) ?	31/12/2003	DATI
CK0024	Anagrafica Clienti: Controllo duplicati (Tel1) su salvataggio Clienti	NO	DATI
CK0024A	Anagrafica Clienti: Controllo duplicati (Tel1) su salvataggio clienti (Bloccante)	NO	DATI
CK0025	Anagrafica Clienti: effettua controllo Partita IVA al salvataggio	NO	DATI
CK0026	Anagrafica Clienti: effettua controllo Codice Fiscale al salvataggio	NO	DATI
CK0027	Anagrafica Clienti: consenti inserimento singolo e rapido in Motivazione	NO	DATI
CK0028A	Gestione Appuntamenti: numero gg per esitare un appuntamento prima di warning	5	DATI
CK0028B	Gestione Appuntamenti: numero massimo di modifiche stato appuntamento prima di warning	3	DATI
CK0029	Ricerca Clienti: memorizza parametri ultima ricerca	SI	DATI
CK0030	Ricerca e Stampa Segnalazioni/Contratti: memorizza parametri ultima ricerca	SI	DATI
CK0031	Riepiloghi Call Center: memorizza parametri ultima esecuzione	SI	DATI
CK0032	Palmare: giorni disponibili all'agente per inviare gli esiti prima di ottenere nuovi app.ti (0=Nessun limite)	3	DATI
CK0033	Palmare: consenti azzeramento momento ultima sincronizzazione dal palmare	NO	DATI
CK0034	Palmare: massimo numero di giorni agenda trasferiti verso il palmare	10	DATI
CK0035	Stato Segnalazione/Contratto - modifica vincolata da priorità: (N)o, (M)aggiore, (S)uccessiva	N	DATI
CK0036	Ricerca Caratteristiche: visualizza tutte le caratteristiche in ricerca (T), solo quelle attive/non disabilitate (A)	T	DATI
CK0037	Segnalazione/Contratto: se stato di tipo Conteggia deve contenere almeno una riga di dettaglio	SI	DATI
CK0038	Anagrafica Clienti: consenti modifica P.IVA, Cod.Fisc, Rag.Sociale, Portafoglio solo ad utenti avanzati	SI	DATI
CK0039	Gestione Clienti: limita se utente è un Telemarketer	NO	DATI
CK0040	Gestione Clienti: limita se utente è un Agente	SI	DATI
CK0041	Gestione Clienti: visualizza le pagine (0=Dati Cliente,...,11=Altri Collegamenti)	0.1.2.3.4.5. 6.7.8.9.10.11	DATI
CK0041A	Gestione Clienti: abilita le pagine (0=Dati Cliente,...,11=Altri Collegamenti)	0.1.2.3.4.5.6. 7.8.9.10.11	DATI
CK0041B	Gestione Clienti: nome pagina custom	Custom	DATI
CK0042	Duplica Segnalazione/Contratto: azzerare lo stato del nuovo contratto	NO	DATI
CK0043	Segn/Contratti: filtra in base a Gerarchia Soggetti	SI	DATI
CK0044	Riepilogo Sintetico Generale: limita se utente è un Telemarketer	SI	DATI
CK0045	Riepilogo Sintetico Generale: limita se utente è un Agente	SI	DATI
CK0046	Riepilogo Sintetico Generale: limita se utente è di una Agenzia	SI	DATI

CK0047	Riepiloghi Call Center: filtra in base a Gerarchia Soggetti	SI	DATI
CK0048	Gestione Clienti: filtra in base a Gerarchia Soggetti	SI	DATI
CK0050	Anagrafica Clienti: IDStato elenco predefinito per inserimento rapido in motivazione	6	DATI
CK0051	Anagrafica Clienti: Controllo duplicati (Ragione Sociale) su salvataggio clienti	SI	DATI
CK0052	Gestione Agenda: utilizza formato singolo (G)giorno oppure formato (S)settimanale	S	DATI
CK0053	Gestione Agenda: visualizza solo agenti della stessa Agenzia dell'operatore (definita in Gestione Utenti)	NO	DATI
CK0054	Segn/Contratti: consenti modifica continua senza utilizzo della funzione SI/NO Mod.	NO	DATI
CK0055	Palmare: massimo numero di giorni agenda aggiornati sul palmare	30	DATI
CK0056	Gestione Segn/Contratti: controlla dati commerciali (es. Periodo di chiusura,...)	NO	DATI
CK0057	Gestione Agenda: consenti funzionalità "Nuovo Appuntamento" in visualizzazione	SI	DATI
CK0058	Analisi Efficacia: limita se utente è un Telemarketer	SI	DATI
CK0059	Analisi Efficacia: limita se utente è un Agente	SI	DATI
CK0060	Attiva filtri speciali di visibilità tra Portafogli	NO	DATI
CK0061	Segnalazione/Contratti: propone data contratto automatica all'inserimento di una riga (se vuota)	NO	DATI
CK0062A	Segnalazione/Contratti - Righe: data conferma modificabile	SI	DATI
CK0062B	Segnalazione/Contratti - Righe: data installazione modificabile	SI	DATI
CK0062C	Segnalazione/Contratti - Righe: data annullamento modificabile	SI	DATI
CK0062D	Segnalazione/Contratti - Righe: blocca riga se inserita data conferma	NO	DATI
CK0063	Analisi Efficacia: limita se utente è un Agenzia	SI	DATI
CK0064	Cliente Bloccato: impedisce visibilità dei clienti bloccati	NO	DATI
CK0065	Cliente Bloccato: impedisce chiamata in campagna dei clienti bloccati	NO	DATI
CK0066	Cliente Privacy: impedisce visibilità dei clienti con Privacy = 1	NO	DATI
CK0067	Cliente Privacy: impedisce chiamata in campagna dei clienti con Privacy = 1	SI	DATI
CK0068	Segnalazione/Contratti: consente utilizzo della funzione Recall	SI	DATI
CK0069	Registro IN/OUT: controlla mancate uscite degli ultimi N giorni (0=nessun controllo)	0	DATI
CK0070	Gestione Clienti: limita se utente appartiene ad una Agenzia	NO	DATI
CK0071	Segnalazione/Contratti: Consenti modifica operatore	SI	DATI
CK0072	Segnalazione/Contratti: ID Comando per verifica automatica di Segnalazioni/Contratti pregressi	0	DATI
CK0073	Inserimento Guidato di Nuovi Clienti: considera Filtri Avanzati	NO	DATI
CK0074	Inserimento Guidato di Nuovi Clienti: considera filtro Gerarchia Soggetti	NO	DATI
CK0075	Segnalazione/Contratti: limita ricerca prodotti tra quelli Visibili al Call Center	NO	DATI
CK0076	Segnalazione/Contratti: limita ricerca prodotti tra quelli del Motivo Outbound (se collegato)	SI	DATI
CK0077	Ricerca Clienti: visualizza i primi N nominativi (0=Non bloccato)	0	DATI
CK0078	Ricerca e Stampa Segnalazioni/Contratti: visualizza i primi N nominativi (0=Non bloccato)	0	DATI
CK0079	Ricerca e Stampa Segnalazioni/Contratti: visualizza totali in elenco ricerca	SI	DATI
CK0080	Anagrafica Clienti: Partita IVA campo obbligatorio	NO	DATI
CK0081	Anagrafica Clienti: Codice Fiscale campo obbligatorio	NO	DATI
CK0082	Anagrafica Clienti: Telefono (1) campo obbligatorio	NO	DATI
CK0083	Anagrafica Clienti: Città campo obbligatorio	NO	DATI
CK0084	Anagrafica Clienti: sola lettura se fuori portafoglio Agente	NO	DATI
CK0085	Anagrafica Clienti: sola lettura se fuori portafoglio Operatore	NO	DATI
CK0086	Anagrafica Clienti: sola lettura se fuori portafoglio Agenzia	NO	DATI
CK0087	Ricerca Clienti: consenti ricerca per Agente	SI	DATI
CK0088	Ricerca Clienti: consenti ricerca per Operatore	SI	DATI
CK0089	Ricerca Clienti: consenti ricerca per Agenzia	SI	DATI
CK0090	Nuovi Clienti: proponi default se Agente, Operatore o Agenzia	SI	DATI
CK0091	Gestione Agenda: proponi inserimento in Campagna Outbound dopo appuntamento	NO	DATI
CK0092	Segnalazione/Contratti: in fase di Recall impone modalità 0=NO,1=Priv,2=Pubb,3=Invia ad Operatore	0	DATI
CK0093	Anagrafica Clienti: consente modifica portafogli	SI	DATI
CK0094	Anagrafica Clienti: Codice Zona campo obbligatorio	NO	DATI
CK0095	Anagrafica Clienti: Storizza attività automaticamente	SI	DATI
CK0096	Anagrafica Clienti: Visualizza Storico Attività	SI	DATI
CK0097	Fatture Agenti: applica imposta di bollo se imponibile maggiore di	77,47	DATI
CK0098	Cliente Moroso: impedisce visibilità dei clienti morosi	NO	DATI
CK0099	Cliente Moroso: impedisce chiamata in campagna dei clienti morosi	NO	DATI
CK0100	Ricerca Clienti: valore predefinito opzione moroso	LIBERO	DATI
CK0101	Anagrafica Clienti: visualizza situazione in campagne escludendo Chiuso d'ufficio (U)	NO	DATI
CK0102	Inserimento Clienti in Campagna: consenti solo in campagne della propria Agenzia	NO	DATI
CK0103	Megabiblos: filtra in base a Gerarchia Soggetti	NO	DATI
CK0104	Megabiblos: visualizza solo documenti creati ed appartenenti alla stessa agenzia dell'utente (definita in Gestione utenti)	NO	DATI
CK0105	anagrafica Clienti e Backoffice: campo Email (O)bligatorio, (C)onsigliato, (L)ibero	L	DATI
CI0001	Gestione Eventi Inbound: accettazione immediata chiamate in arrivo	NO	CCI
CI0002	Call Center Inbound: consenti visualizzazione contatti precedenti. Inserire il numero da visualizzare (0=no)	10	CCI
CI0003	Gestione Eventi Inbound: visualizza Client VOIP per accettare chiamate	NO	CCI
CI0004	Call Center Inbound: svuota maschera al termine del contatto	SI	CCI
CI0005	Call Center Inbound: chiusura chiamata VOIP automaticamente a fine telefonata	SI	CCI
CI0006	Call Center Inbound: consenti utilizzo Filtro Avanzato in Riepiloghi Elenchi Inbound	SI	CCI
CI0007	Call Center Inbound: Cognome e nome obbligatorio nella telefonata	SI	CCI
CI0008	Call Center Inbound: Cognome e nome copiati sulla maschera della telefonata	SI	CCI
CI0009	Call Center Inbound: Note esterne copiate in corpo mail	SI	CCI
CI0010	Call Center Inbound: Richiede compilazione nome e cognome anche per telefonate negative	SI	CCI
CI0011	Call Center Inbound: Se presente script in campagna viene aperto subito	SI	CCI
CI0012	Gestione Eventi Inbound: consenti utilizzo del simulatore	NO	CCI
CI0013	Call center Inbound: Ricerca in anagrafica CRM solo per Telefono(1)	NO	CCI
CI0014	Call center Inbound: possibilità di modificare il numero telefono su telefonata (escluso caso anonimo)	SI	CCI

CI0015	Call center Inbound: focus su PhoneBar all'arrivo di una chiamata	NO	CCI
CI0016	Call center Inbound: su mancata identificazione chiamante propone (R)icerca Clienti, (I)nsertimento Clienti	R	CCI
CI0017	Call center Inbound: stampa intervista al termine (N)o - SI con (R)ichiasta - SI (I)mmediata	N	CCI
CI0017A	Call center Inbound: invia intervista per email al termine	NO	CCI
CI0018	Call center Inbound: possibilità di modificare cognome/nome in elenco contatti	NO	CCI
CI0019	Call center Inbound: possibilità di modificare tutti i campi in elenco contatti (SI),(NO),Solo utenti (AV)anzati	NO	CCI
CI0020	Ricerca Contatti Inbound: limita se utente è un Operatore	SI	CCI
CI0021	Riepiloghi Call Center: limita se utente è un Operatore	SI	CCI
CI0022	Adesioni: aggiorna Cell1, Consenso Informativo e Documento in anagrafica	SI	CCI
CI0023	Call center Inbound: su nuovi contatti recupera interviste (S)empre, (C)hiede, (N)uova intervista	N	CCI
CI0024	Adesioni: imposta data e numero fattura automaticamente su adesione	NO	CCI
CI0025	Call Center Inbound: consenti sempre apertura Appuntamenti e Contratti con doppio click anche se di altro operatore	NO	CCI
CI0026	Call Center Inbound: funzione Segn/Contratti visualizza intero storico del cliente	NO	CCI
CI0027	Call Center Inbound: arrotonda la durata del contatto agli N secondi più vicini (0=non arrotonda)	0	CCI
CI0027A	Call Center Inbound: arrotonda la durata per 'ECC'esso oppure per 'DIF'etto	ECC	CCI
CI0028	Call Center Inbound: gestione contemporanea multipla dei contatti inbound	NO	CCI
CI0029	Call Center Inbound: verifica crediti, se scaduto (L)ampeggia, (M)essaggio e Lampeggia, (B)locante, (I)gnora	L	CCI
CI0030	Adesioni: gestione condizioni (C)onsenti, (N)on consente, (A)utomatico	N	CCI
CI0031	Calcolo costo chiamate inbound: numero di telefonate gratuite, 0=Nessuna gratuita	0	CCI
CI0032	Calcolo costo chiamate inbound: costo chiamate (euro al secondo)	0	CCI
CI0033	Calcolo costo chiamate inbound: interni associati alla campagna inbound, es. 201;202	(vuoto)	CCI
CI0034	Call Center Inbound: invio mail propone Azione in oggetto; nome, cognome e note esterne in corpo mail	SI	CCI
CI0035	Call Center Inbound: visualizza lista con (N)ominativo oppure (M)otivo - (CI0028=SI)	M	CCI
CI0036	Call Center Inbound: su chiusura contatto inbound visualizza situazione in Outbound	NO	CCI
CI0037	Call Center Inbound: preavviso scadenza crediti su numero contatti	0	CCI
CI0038	Call Center Inbound: preavviso scadenza crediti su secondi acquistati	0	CCI
CI0039	Call Center Inbound: lunghezza minima del numero chiamate per la risposta (oppure anonimo)	5	CCI
CI0040	Call Center Inbound: proponi inserimento in Campagna Outbound dopo appuntamento	NO	CCI
CI0041	Call Center Inbound: nuova attività, obbliga inserimento numero da chiamare	NO	CCI
CI0042	Call Center Inbound: attiva pausa generale collegato alla Phone Bar	NO	CCI
CI0043	Call Center Inbound: chiudi maschera Inbound appena termina la chiamata (se timer attivo)	NO	CCI
CI0044	Call Center Inbound: mail per CCN predefinita	(null)	CCI
TT0001	Help Desk: assegna la segnalazione all'operatore che la apre	SI	TT
TT0002	Help Desk: è obbligatorio indicare il cliente a cui si riferisce la segnalazione	SI	TT
TT0003	Help Desk: la data di chiusura del ticket è modificabile	SI	TT
TT0004	Help Desk: IDStato attività da usare per assegnazione rapida segnalazione	Null	TT
TT0005	Help Desk: invia automaticamente mail di apertura ticket	SI	TT
TT0006	Help Desk: invia automaticamente mail di chiusura ticket	SI	TT

SISECO - Soluzioni Informatiche

www.siseco.com

info@siseco.com

assistenza.gat@siseco.it