



Migliora
la gestione
dei servizi
di assistenza

Agenda

10:00 - Benvenuto

Gianni Stifano - *Director, Microsoft Dynamics Italia*

Lelio Borgherese - *Presidente, React Consulting srl*

10:15 - CRM: Evoluzione tecnologica, funzionale, progettuale

Federico Dionisio - *Direttore Operation, React Consulting srl*

10:45 - Coffee Break

11:00 - Presentazione Dynamics CRM Scenario servizi

Guido Pica - *CRM Technology Advisor, Microsoft Dynamics Italia*

12:00 - Presentazione soluzione GTM (Global Ticket Management)

Francesco Landi - *Responsabile Business Unit CRM, React Consulting srl*

13:00 - Chiusura Lavori: Questions & Answers

Pranzo

CRM

Evoluzione tecnologica, funzionale,
progettuale

Indice

- Il CRM: concetti
- Tecnologia
- Funzionalità
- Approccio Progettuale



 Microsoft
Dynamics CRM

REACT
Consulting

CRM: Customer Relationship Management

«Il CRM può essere definito come un **processo** integrato e strutturato per la gestione della relazione con la clientela, il cui **scopo** è la costruzione di relazioni personalizzate di lungo periodo capaci di aumentare la soddisfazione dei clienti e, conseguentemente, di **aumentare il valore** per il cliente e per l'impresa»
(Greenberg, 2000).



SALES



MARKETING



SERVICE

CRM: Customer Relationship Management



La Customer Experience non è:

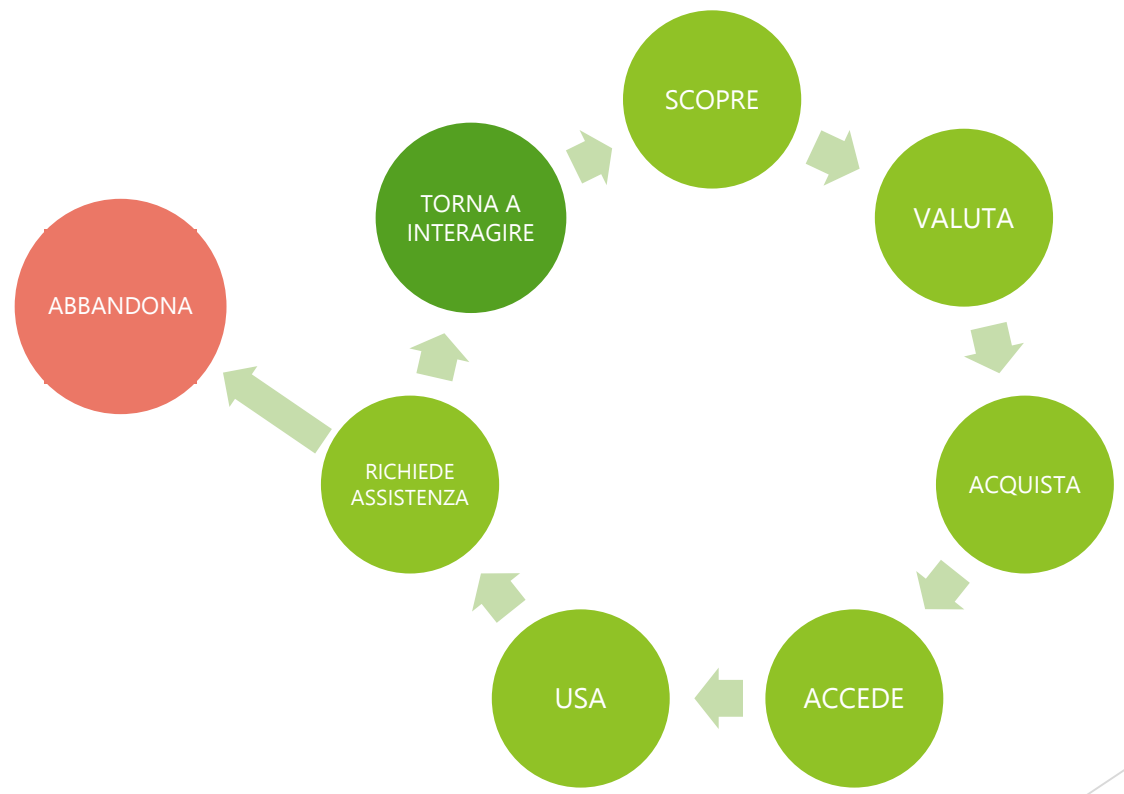
- Un sentimento d'affetto
- Il servizio clienti
- L'usabilità

Ma è il modo in cui i clienti percepiscono l'interazione con la vostra azienda

CRM: Customer Relationship Management

Viaggio del Cliente

«si intende il **percorso decisionale ed operativo** che il cliente compie nelle varie fasi di acquisto di un qualcosa»



Le 6 discipline della CX

Strategia

Conoscenza del cliente

Progettazione

Misurazione

Governance

Cultura

Indice

Il CRM: concetti

- Tecnologia
- Funzionalità
- Approccio Progettuale



 Microsoft
Dynamics CRM

REACT
Consulting

Tecnologia

Cloud

Flessibilità

Pricing

Piattaforme
verticali o
orizzontali

Integrazioni:
semplicità

Indice

Il CRM: concetti

Tecnologia

- Funzionalità
- Approccio Progettuale



 Microsoft
Dynamics CRM

REACT
Consulting

REACT

Funzionalità

SALES



Work better together



Intercept buying signals



Customer collaboration



Enriched insights

MARKETING



Monitor campaign effectiveness



Identify influencers



Manage brand reputation



Publish social content

SERVICE



Social customer care



Early warning system



Knowledge management



Measure customer satisfaction

Social e Customer Portal

Social Monitoring

Sentiment Analysis

Social Integration

Social per vendite, marketing e assistenza

Portale Cliente

Chat web e social

Survey

CRM - Capabilities



Quality

	SALES FORCE	CUSTOMER SERVICE	MARKETING
PLATFORM	 Workflow Document Management Security	 Visual query Reporting Dashboard	 Activity Management Collaboration Customization Integration Office Automation
CUSTOMER BASE	Account Relationships	Contacts	Lead Connections
CHANNEL	Web portal	Cti	Sms
	Social	Email	Chat
	Agenda Opportunity Quote Order Product/price list Sales documentation Competitors Overview Target	Trouble Ticketing Knowledge base Customer Portal Field Service Web chat -Virtual assistant Unified Service Desk Social Listening	Marketing list Lead Generation and Scoring Web/Email/Sms Marketing Geo Marketing Surveys Event management Webinar Nurture

Aggiungere valore

SALES

- Flusso approvativo
- Integrazione sistema recupero crediti ALEO (sviluppato in collaborazione con La Sapienza)
- Integrazioni sistemi contabili / ERP (Nav, Mexal, Formula, Teamsystem, AS400)

MARKETING

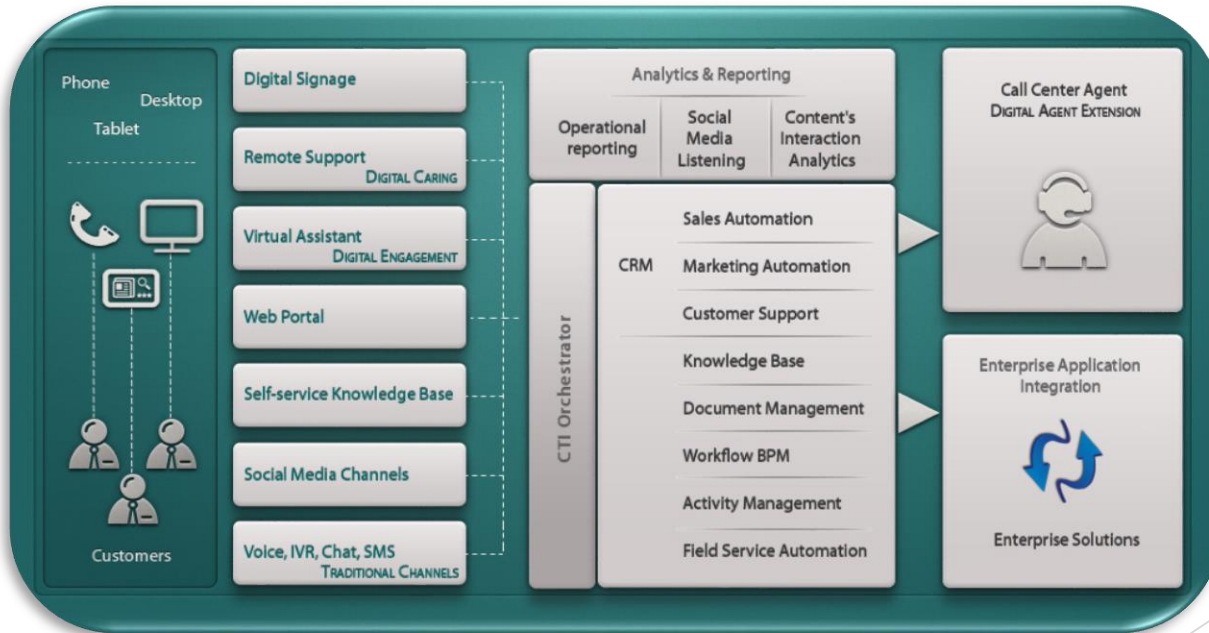
- Certificazione su add-on Click Dimensions
- Configurazione connettori provider esterni: Mail Up / Dotmailer / Magnews
- Gestione eventi / inviti

SERVICE

- Soluzione Gtm (Global Ticket Management)
- Soluzione DCC (Dynamics Customer Care)
- Integrazione sistemi di Trouble ticketing (CA Service, Remedy...)

BU Digital Interaction

React Consulting dal 2013 ha attiva un business unit dedicata alla «Digital Interaction». Frutto della partnership con **Network Contacts**, realizza progetti innovativi per il Customer Management



BU Dev-Sharepoint

Svolge attività di analisi proattive sui processi aziendali con l'obiettivo di trovare soluzioni atte a migliorarne efficacia ed efficienza attraverso l'introduzione di sistemi informatici. L'attività operativa si traduce nella realizzazione di **applicazioni, Intranet e siti Web**

SVILUPPO



Progettazione database



Applicazioni Web



Applicazioni Mobile



Siti e portali web

INTEGRAZIONI



Migrazione dati



Office Automation



ETL



Integrazioni

SISTEMI



Controllo di gestione



Gestione Acquisti



Collaboration



Documentale

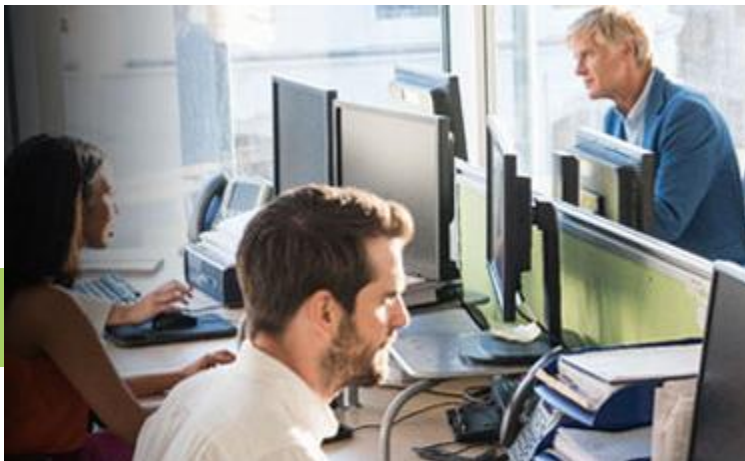
Indice

Il CRM: concetti

Tecnologia

Funzionalità

Approccio Progettuale



 Microsoft
Dynamics CRM

REACT
Consulting

CRM – La nostra proposition



Il nostro approccio

TECNOLOGIA

FUNZIONALITA'

PROGETTI

A SUPPORTO DEL BUSINESS

La soluzione Gtm

Indice

- Contesto
- Overview
- Capabilities
- Demo



GTM

Global Ticket Management

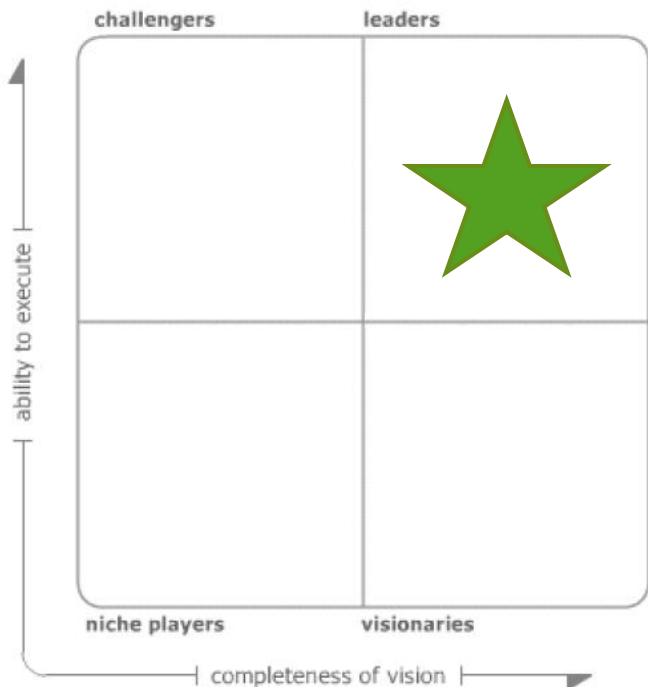
è una soluzione dedicata alle aziende che hanno la necessità di disporre di un sistema integrato per affiancare all'attività di help-desk quella di gestione di una forza lavoro dislocata sul **territorio** (field service), con la possibilità di integrare attività di **logistica** necessarie all'esecuzione degli interventi on-site.



Perchè GTM



Sviluppato su una delle piattaforme CRM leader di mercato



GTM è sviluppato sulla piattaforma **Microsoft Dynamics CRM**, di cui sfrutta le capacità native, **estendendone** le funzionalità e garantendo la massima **flessibilità** di personalizzazione.

Perchè GTM



Nessun vincolo di deployment



La soluzione può essere configurata per essere fruibile in modalità:

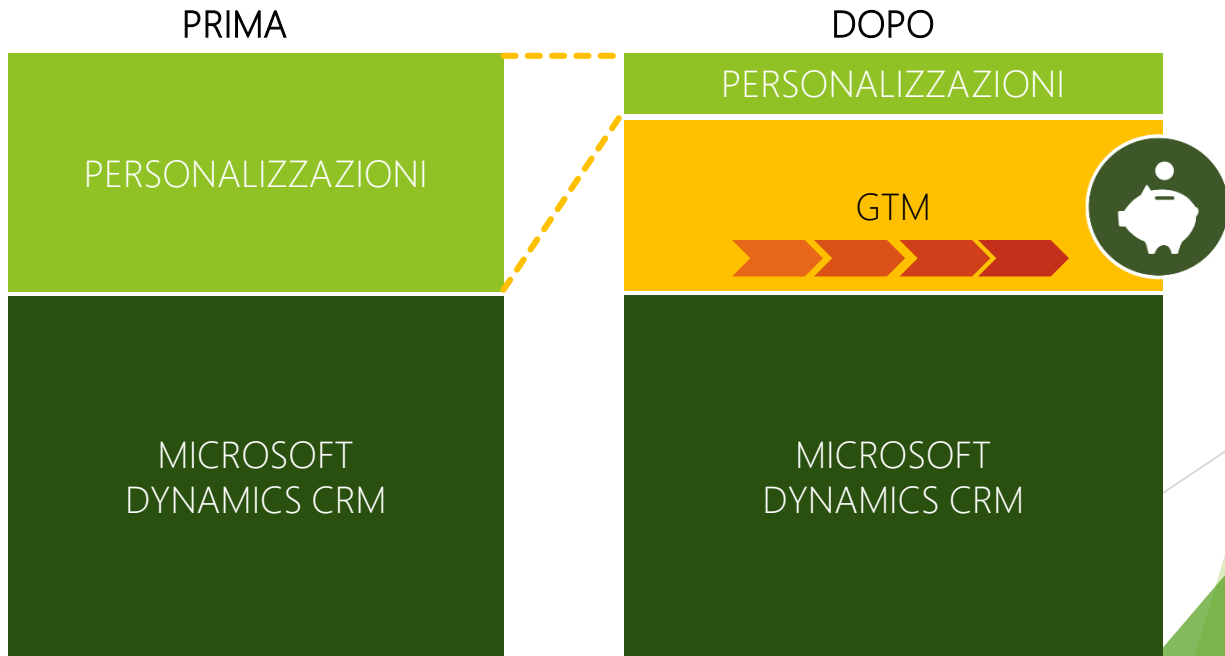
- SAAS sfruttando il **Cloud** di Office 365
- SAAS in modalità **Partner Hosted**
- **OnPremise** installando le componenti del sistema sull'infrastruttura interna

Perchè GTM



Risparmio tangibile

GTM **abbatte** i costi iniziali di sviluppo e **ottimizza** i costi ricorrenti grazie alla **standardizzazione** dei processi.



Perchè GTM



ZFI – Zero Failed Implementation

In React Consulting combiniamo le nostre **competenze tecniche** e il nostro **know-how** dei processi con l'unico obiettivo di **soddisfare i nostri clienti**.

Alle certificazioni uniamo l'**affidabilità** e la cura delle **relazioni**.

Questo fa sì che ad oggi possiamo vantare il fatto di aver concluso con **successo** tutti i progetti che ci sono stati assegnati.



Indice

Contesto

- Overview
- Capabilities
- Demo



 Microsoft
Dynamics CRM

REACT
Consulting

Attori

B2C

B2B

CLIENTI

FORNITORI

COORDINATORE

TECNICI



AZIENDA

SERVICE DESK

TECNICI

LOGISTICA

DIREZIONE

Processi Tipici

Customer Care (front line)



Ticket di primo livello



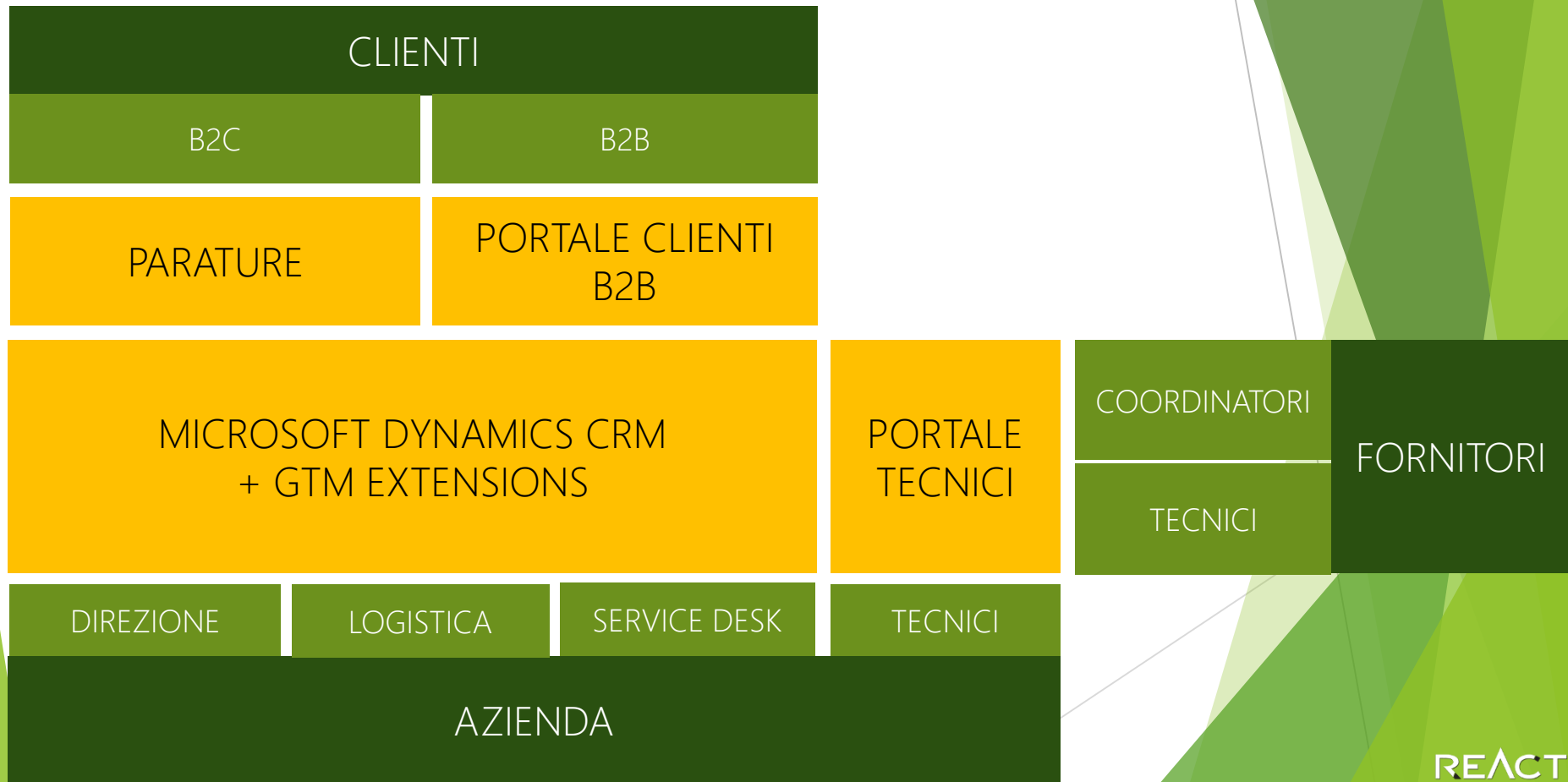
Ticket con work order



Ticket per gestione logistica



Moduli Applicativi



Moduli Applicativi

Parature

REACT Consulting Home Request Support

Search Search [advanced search](#)

AnyxDS

La rivoluzione comunicativa determinata da nuovi strumenti e canali di comunicazione ha generato un'ulteriore innovativa soluzione per la valorizzazione delle informazioni...

il Digital Signage

Live Chat
Chat with a service representative live over the web.

Contact Us
Find out how to contact a service representative via phone or postal mail.

Glossary
Terms and definitions.

Ms Dyn Crm + Gtm Extensions

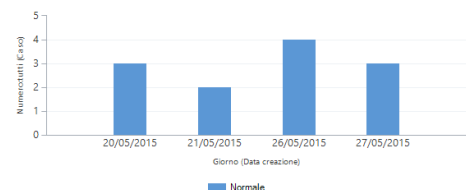
Microsoft Dynamics CRM | SERVICE DESK | Dashboard

Creazione

SERVICE DESK | LOGISTICA | DIREZIONE | SETUP PORTALE | SETUP GTM | SETUP SISTEMI

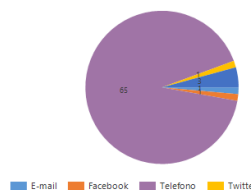
Cases By Priority (Per Day)

Tickets: Attivi personali aperti negli ultimi 7 giorni



Case Mix by Origin

Tickets: Attivi personali



Portale Clienti B2B

GTM Cliente

↑ Tickets

Nuovo Ticket

Cliente **Data inizio disservizio**

Contatto

Contatto **Categoria** **Indirizzo**

Ragione sociale **Città** **Via**

Portale Tecnici

GTM Work Orders Magazzino

Esporta

Cerca

Data Pianificazione

Work Orders

Dettagli	Nr	Data pianificazione	Data chiusura prevista	Nr Work Order	Nr protocollo cliente	Contratto	Vdc	Tecnico incaricato
	TK-00437-N822P2	28/05/15		TK-00437-N822P2		ANYX SME	ANYX SME ASSISTENZA	Marco Verdi [Assistance S.r.l.]

Indice

Contesto

Overview

- Capabilities
- Demo



 Microsoft
Dynamics CRM

REACT
Consulting



SETUP GTM

Capabilities Setup

REACT

Definizione del servizio

COMMESSA : INFORMAZIONI

ANYX

Generale

Nome commessa* **ANYX**

Commessa Anyx

Contratto Anyx Large

Voce di contratto Anyx Large|Assistenza

Contratti

Nome contratto ↑	ID contratto	Data attivazione	Data scadenza
ANYX LARGE	CNT-01024-Z7S...	01/05/2015	31/12/2015
ANYX MICRO	CNT-01023-G1...	01/05/2015	31/12/2015
ANYX RESO MERCE	CNT-01025-D7...	01/05/2015	31/12/2015
ANYX SME	CNT-01019-X4T...	01/05/2015	31/12/2015

CONTRATTO

ANYX LARGE

Voci di contratto correlate ▾

+ AGGIUNGI NUOVA ENTIT... ELIMINAZIONE IN BLOCCO ANN

Titolo ↑	Tipologia
ANYX LARGE APPROVVIGIONAMENTO	Logistica
ANYX LARGE ASSISTENZA	Assistenza



SETUP GTM



COMMESSE



CONTRATTI

Regole di Dispatching

REGOLA GESTIONE TECNICI : INFORMAZIONI

DR00002

Generale

Informazioni

Numero regola *

DR00002

Commessa *

ANYX

Tecnico

Marco Verdi [Assistance S.r.l.]

E' possibile assegnare in automatico tecnici interni o fornitori

Per ogni commessa è possibile assegnare regole diverse

Dettagli

Skill

Installazione Monitor

Regione

LAZIO

Provincia

ROMA

Comune

ROMA

Le regole possono essere fatte in base alle skill richieste e/o in base alla dislocazione geografica



SETUP GTM



COMMESSE

Setup Sla

Definizione stati di
sospensione

Selezione stato caso in sospeso

Seleziona i valori di stato del caso in sospeso. Il calcolo della durata di sospensione verrà calcolato per la durata quando il caso è stato impostato su uno stato selezionato qui.

Valori disponibili

- ▶ Aperto
- ▶ In Attesa Certificazione
- ▶ In Lavorazione
- ▶ Preso in Carico
- ▶ Pronto

Valori selezionati

- ▶ Sospeso

>>

<<

Definizione festività

Festività

Dettagli

Nome * Festività Natalizie x

Data di inizio 25/05/2015

Data di fine 26/05/2015

Durata 2 giorni



SETUP GTM



GESTIONE SERVIZI

Definizione azioni
automatiche

Applicabile quando

Cancella Raggruppa con AND Raggruppa con OR

Filtro sui ticket a cui
applicare lo SLA

AND	Ticket / Work Order	Caso padre
AND	Ticket / Work Order	Tipologia
OR	Cliente (Contatto)	Regione
OR	Cliente (Contatto)	Regione

Azioni complete

Aggiungi passaggio Elimina il passaggio

Invia messaggio: Crea nuovo messaggio Imposta proprietà

Errore relativo all'elemento del contratto di servizio

Periodo di errore
successivo 1 giorno

Azioni in seguito a errore

Aggiungi passaggio Elimina il passaggio

Invia messaggio: Crea nuovo messaggio Imposta proprietà

Avviso relativo all'elemento del contratto di servizio

Periodo di avviso
successivo 30 minuti

Azioni in seguito ad avviso

Aggiungi passaggio Elimina il passaggio

Criteri di successo

Definizione dei criteri
di successo dello SLA

Cancella Raggruppa con AND Raggruppa con OR

Ticket / Work Order	Motivo stato	Uguale a	Risolto
---------------------	--------------	----------	---------

Setup Portale Web

UTENTE PORTALE : INFORMAZIONI

Marco Verdi

Riepilogo

INFORMAZIONI GENERALI

Tipologia* Tecnico Esterno
Nome* Marco Verdi
Tecnico* [Marco Verdi \[Assistance S.r.l.\]](#)

Configurazione
Utenti, Ruoli e regole di
visibilità

CREDENZIALI DI ACCESSO

Username* mverdi Password*

Email m.verdi@assistance.com

RUOLI DI ACCESSO

Ruolo ↑	Data creazione
TECNICO	29/04/2015 12:07

➔ Pagine portale attivi/e ▾

✓ Nome ↑	Titolo padre	Ordine
Accettazione	Magazzino	
Aperti	Work Orders	1
Chiusi	Work Orders	2
Chiusura Work Order	Work Orders	-1
Cliente	Cliente	0
Dashboard	Cliente	0
Dettaglio Ticket	Cliente	-1
Dettaglio Work Order	Work Orders	-1
Magazzino		0

➔ Ruoli di accesso attivi/e ▾

✓ Ruolo ↑
CLIENTE
COORDINATORE
TECNICO



SETUP PORTALE



UTENTI PORTALE



RUOLI PORTALE



PAGINE PORTALE



SERVICE DESK

Capabilities Service Desk

Anagrafica Clienti

R ACCOUNT
React Consulting S.r.l.

Riepilogo

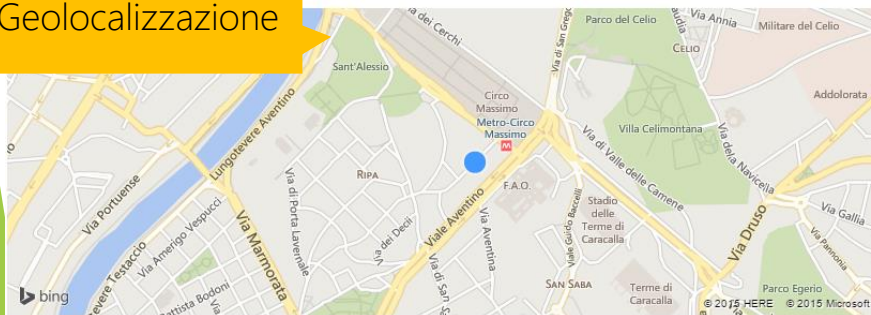
INFORMAZIONI SULL'ACCOUNT

Regione Sociale *	React Consulting S.r.l.	Telefono principale	06 97602277
Codice Fiscale/Piva *	10439681007	Posta elettronica	comunicazioni@reactconsulting.it
Cliente	No	Fax	06 87459172
Partner	No	Account padre	Activa Soc Coop
Fornitore	No		

DETTAGLI UBICAZIONE

Riferimento spediz. *	React Consulting S.r.l.		
Nazione *	ITALIA		
Ubicazione *	00145 ROMA ROMA (RM) LAZIO		
Via *	via della Fonte di Fauno, 25		
Località/Frazione	--		
Città	ROMA	CAP	00145
Provincia	ROMA (RM)	Regione	LAZIO

Geolocalizzazione



Click To Call

Contatti
Sedi
Persone fisiche

Contatti

Nome completo ↑	Categoria	Ragioni
Federico Dionisio	Persona Fisica	
React Consulting S.r.l.	Sede Legale	React Con

Qualità dei dati

Relazioni
Gerarchiche

R ACCOUNT
React Consulting S.r.l.

Activa Soc Coop
Network Contacts
React Consulting S.r.l.

Activa Soc Coop
Contatto primario
Proprietario Francesco Landi
Ricavi aperti
Transazioni aperte

Network Contacts
Contatto primario
Proprietario Francesco Landi
Ricavi aperti
Transazioni aperte

React Consulting S.r.l.
Contatto primario
Proprietario Francesco Landi
Ricavi aperti €0,00
Transazioni aperte 0

SERVICE DESK

ACCOUNT

CONTATTI

Anagrafica Tecnici

TECNICO : INFORMAZIONI

Marco Verdi [Assistance S.r.l.]

Generale

Informazioni

Nome* Marco
Cognome* Verdi
Account* Assistance S.r.l
Magazzino* Marco Verdi [Assistance]

Il tecnico è legato ad un **magazzino**.
Uno stesso magazzino può essere **condiviso** da più tecnici

Skills

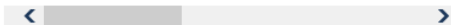
Skill ↑	Data creazio
Configurazione Monitor	14/05/201
Installazione Monitor	15/05/201



Il tecnico può avere una o più **skills** impostate. Le skills vengono utilizzate dalle regole di dispatching automatico

Coordinatori

Nome ↑	Cognome
Giulio	Rossi



Il tecnico può essere seguito da uno o più **coordinatori** che possono **monitorare** la sua attività ed **operare** per suo conto



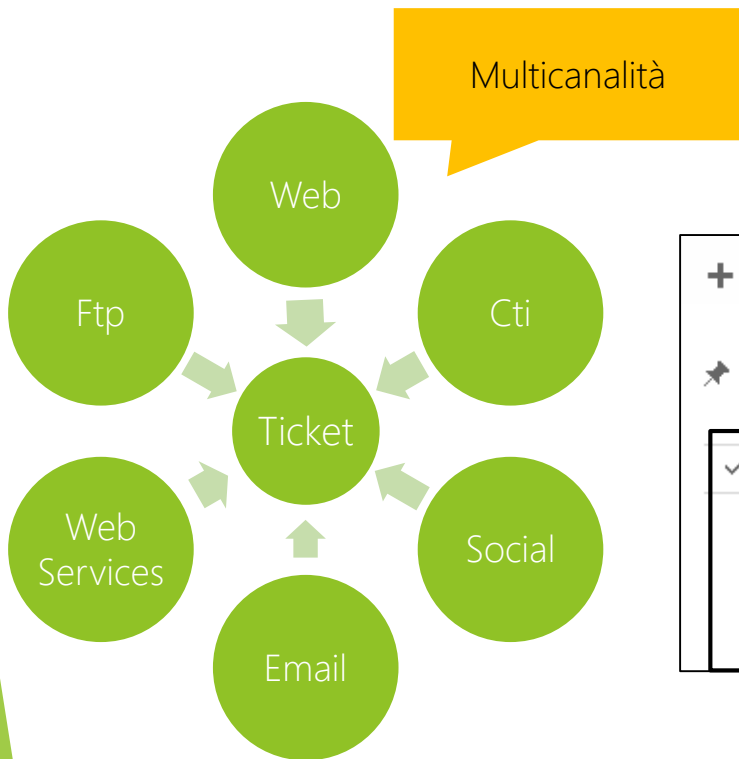
SERVICE DESK

Proprietario*
Frances



TECNICI

Gestione Ticket



+ NUOVO CASO SUPPORTO TELEFONICO ELIMINA | ESEGUI REPORT ESPOR

★ Tickets: Attivi personali ▾

<input checked="" type="checkbox"/>	Numero ticket ↑	Motivo stato	Origine	Cliente
<input type="checkbox"/>	TK-00217-B8Q9M0	In Attesa Certificazione	Facebook	Adriana Giorgi
<input type="checkbox"/>	TK-00...		Web	Ispica Elio Dati S.p.A.
<input type="checkbox"/>	TK-00...		Telefono	Adriana Giorgi

Il canale di acquisizione viene **tracciato** nei ticket



SERVICE DESK



TICKET APERTI

Gestione Ticket



SERVICE DESK



TICKET APERTI

Gestione Sla

- E' possibile definire più di uno sla per ticket (es. prima risposta, chiusura,..)
- Lo sla può essere sospeso
- E' possibile impostare un orario di avviso quando si è prossimi alla scadenza

TICKET / WORK ORDER : CASE

TK-00438-S3G0Q0

Informazioni generali

Informazioni ticket

Tipologia	Ticket
Origine	Web
Argomento	--
Cliente *	Roma Studi Dentistici Associati
Caso padre	--
Descrizione	Installazione e configurazione monitor Sony Bravia

Dati del cliente

Dettagli cliente

NCCliente	INC53624123
Nome riferiment	Giorgio
Cognome riferim	Bianchi
Telefono	0643543212

Informazioni prodotto

Product Number	KDL-48W605B
Serie	SN763738330

Data inizio disservizio 27/05/2015 19:18
*

SLA PRIMA RISPOSTA

Data presa in carico	--
Data prevista presa in	28/05/2015 10:30
Data presa in carico	--

Prendi in carico e... **7h 40m 54s**

SLA RISOLUZIONE

Data fine	--
Data chiusura prevista	28/05/2015 18:30
Data completamento	--

Risolvi entro **15h 40m 54s**

Sul ticket possono essere anche indicate le skills necessarie all'esecuzione dell'intervento

Informazioni Contratto

Commessa *	ANYX
Contratto *	ANYX SME
Voce di contratto *	ANYX SME ASSISTENZA

Dati del servizio

ARTICOLI

Articolo Knowledge Base	--
-------------------------	----

Gestione Knowledge Base



SERVICE DESK



TICKET APERTI

Modelli interni

- Articolo Knowledge Base standard
- Domanda e risposta
- Procedura
- Soluzione a un problema

Definizione
Templates

Argomenti

- Nessuno
- Argomento predefinito
- Query
- Servizio
 - Consegna
 - Manutenzione

Categorizzazione

Approvazione

Invia

Approva
Rifiuta
Annulla pubblicazione

Aggiungi commenti

Azioni

Articolo KB
AKB-01004-Q5X7H8

Generale

Titolo * Argomento *

Parole chiave Lingua

Aggiungi articolo

Trovare e aggiungere un articolo.

Scrittura
Articolo con
editor
WYSIWYG

Monitor guasto
AKB-01004-Q5X7H8

Problema
Il monitor non si accende

Soluzione
Accertarsi che il cavo sia collegato alla rete elettrica

Ricerca full-text

- Ricerca per parola chiave
- Ricerca per titolo
- Ricerca per numero articolo
- Elenco argomenti

Oggetto:

Opzioni:

Cerca

Titolo ↑

Titolo	Numero
✓ Monitor guasto	AKB-01004-Q5X...

1 - 1 di 1 (selezionati: 1)

« Pagina 1 »

Visualizza articolo

Ricerca

Gestione WorkOrder

PRENDI IN CARICO RISOLVI CERTIFICAZIONE + NUOVO CREA CASO FIGLIO

Gerarchia tra Ticket

TICKET / WORK ORDER : CASE

TK-00436-GOR0H1

Attributi disponibili

- Appuntamento Correlato
- Argomento
- Articolo Knowledge Base
- CAP
- Caso esistente
- Causale
- Città
- Cognome riferimento

Attributi selezionati

- Codice
- Contatto
- Commessa
- Contratto
- Voce di contratto
- Cliente

È possibile selezionare le preferenze di chiusura a catena per i casi padre

Specificare le preferenze di chiusura

- Chiudere tutti i casi figlio quando il caso padre è chiuso
- Non consentire la chiusura del caso padre fino a quando tutti i casi figlio non sono chiusi

Mapping

Regole di chiusura

SERVICE DESK

WO APERTI

Stato
Aperto

Proprietario*
Francesco

Informazioni generali

Informazioni Work Order

Tipologia **Work order**

Caso padre **TK-00436-GOR0H1**

Tecnico* **Marco Verdi [Assistance S.r.l.]**

Descrizione **Riparazione monitor**

Numero parti **2**

Flag tutte le parti disp **Si**

Cliente

Cliente* **Giorgio Cavaglieri**

Informazioni contratto

Commessa* **ANYX**

Contratto* **ANYX SME**

Voce di contratto* **ANYX SME|ASSISTENZA**

Fatturabile **No**

Data pianificazione **28/05/2015**

Data inizio --

Data fine --

Appuntamento Correl --

Parti

Gestione Parti

Nome ↑	Product number	Quantità	Seriali	Tipo ↑	Work order
TK-00436-GOR0H1/1	KDL-48W605B	0		Consegna	TK-00436-GOR0H1
TK-00436-GOR0H1/2	KDL-48W605B	0		Ritiro	TK-00436-GOR0H1

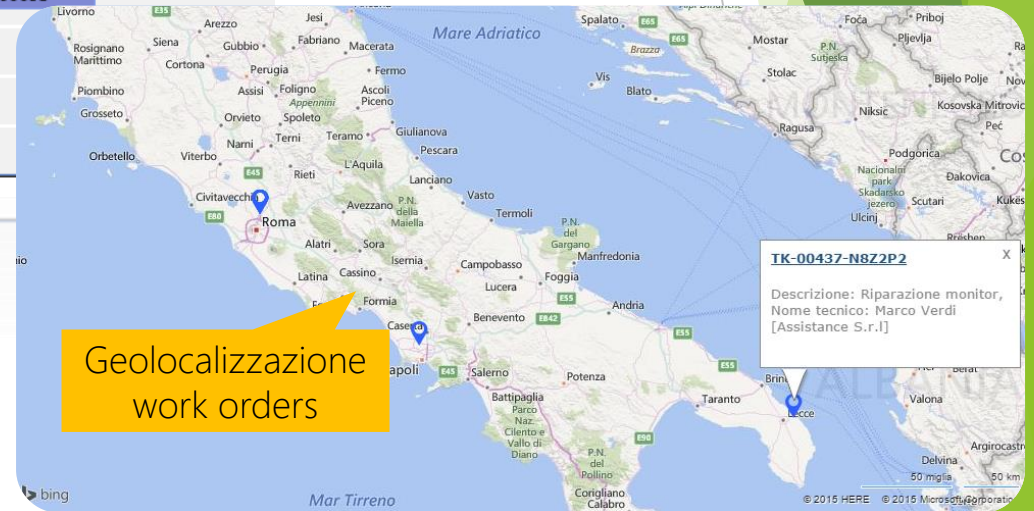
Gestione WorkOrder

Calendario servizi

Tipo: Risorsa Visualizzazione: Tutte le risorse

	Settimana del 18/05/2015				
Nome ↑	dom, mag 17	lun, mag 18	mar, mag 19	mer, mag 20	gio, mag 21
Alessandro Azzurri					
Antonio Giallo				WO TK-00094-	
Federica Neri					
Francesco Landi		WO TK-00093-	WO TK-00093-		
Luigi Bianchi					
Mario Rossi					
✓ Sabrina Verdi					

Visualizzazione calendario.
Possibilità sincronizzazione con Outlook tramite connettore



SERVICE DESK



WO APERTI

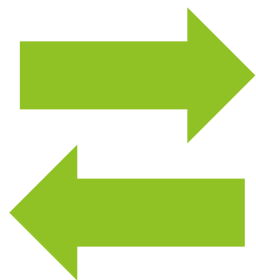


LOGISTICA

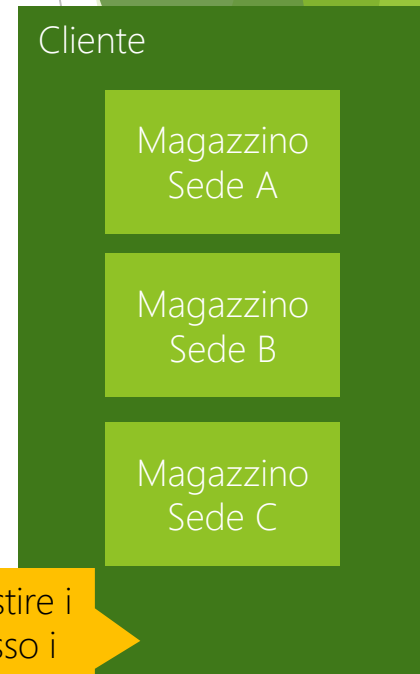
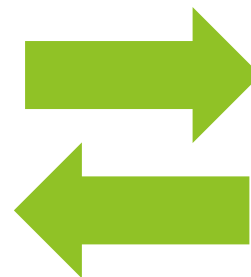
Capabilities Logistica

REACT

I magazzini



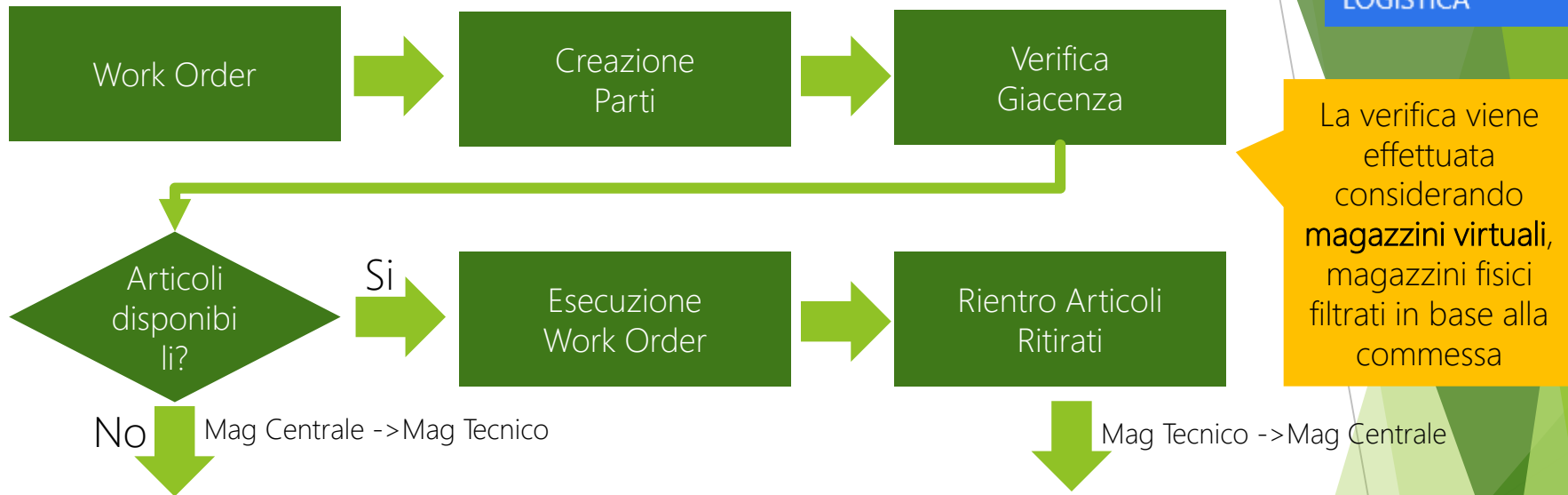
Possibilità di **condividere** lo stesso magazzino tra più tecnici



Possibilità di gestire i magazzini presso i clienti ai fini di **asset management e/o gestione presidi**

Il processo

LOGISTICA



La verifica viene effettuata considerando magazzini virtuali, magazzini fisici filtrati in base alla commessa



Gestione Parti

TICKET / WORK ORDER : CASE

TK-00436-G0R0H1



LOGISTICA

Parti

Nome ↑	Product number	Qu	Tipo ↑	Work order
TK-00436-G0R0H1/1	KDL-48W605B		Consegna	TK-00436-G0R0H1
TK-00436-G0R0H1/2	KDL-48W605B		Ritiro	TK-00436-G0R0H1

Possibilità di creare parti in ritiro e in consegna

Generale

Generale

Nome * TK-00436-G0R0H1/1
Tipo * Consegna
Product number * KDL-48W605B
Quantità * 10
Work order * TK-00436-G0R0H1

Giacenza

Giacenza Magazzino Tecnico Articoli Disponibili = 0 Parti Riservate = 7
ROMA (magazzino centrale) Articoli Disponibili = 42 Parti Riservate = 18
FIRENZE (magazzino centrale) Articoli Disponibili = 0 Parti Riservate = 0
MILANO (magazzino centrale) Articoli Disponibili = 0 Parti Riservate = 0

Visualizzazione Giacenza Magazzini Centrali

Visualizzazione Giacenza Magazzino Tecnico

Ticket Logistica



LOGISTICA



TICKET LOGISTICA AP...



ARTICOLI

TICKET / WORK ORDER : CASE

TK-00508-P4J3G3

Priorità
Normale

Data creazione
28/05/2015 04:01

Stato
Risolto

Informazioni generali

Informazioni ticket logistica

Tipologia	Logistica	Cliente*	Adriana Giorgi	Numero protocollo ca	--
Magazzino origine	Magazzino Centrale - Roma	Commessa*	ANYX	D.d.t.	--
Magazzino destinazione	Marco Verdi [Assistance]	Contratto*	ANYX SME	Confermato	Si
Causale	Movimentazione interna	Voce di contratto	ANYX SME APPROVVIGIONAMENTO		

Righe Logistica

Numero Riga ↑	Product number	Ticket	Parte	Quantità
10	KDL-48W605B	TK-00508-P4J3G3	TK-00444-X6V7D8/1	
20	KDL-48W605B-HDMI	TK-00508-P4J3G3	TK-00444-X6V7D8/3	

Generale

Informazioni

Numero Riga	10	Ticket*	TK-00508-P4J3G3	Seriali	3234123
Parte*	TK-00444-X6V7D8/1	Product number*	KDL-48W605B		
Quantità Richiesta*	1	Quantità Residua	0		
Stato	Confermata				

Articoli Associati

Articolo ↑	Product number	Seriale	Magazzino	Stato	Commessa
3234123 [KDL-48W605B]	KDL-48W605B	3234123	ASTERES NAPOLI	Utilizzato	ANYX

Possibile integrazione
con i sistemi dei corrieri
per automazione
spedizioni e tracciamento
esiti di consegna

Capabilities

Portale Web Tecnici

Gestione Work Orders

GTM Work Orders Magazzino mverdi

Esporta Coda Work Orders

Cerca

Ticket azione Stato Ticket Padre

Cerca Annulla

Esportazione in Excel

Il coordinatore può operare sui work orders dei tecnici che segue

Dettagli	Nr	Data pianificazione	Data chiusura prevista	Nr Work Order	Nr protocollo cliente	Contratto	Vdc	Tecnico incaricato	Stato Ticket Padre	Stato SLA	Chiusura
	TK-00513-T2R4K6	28/05/15		TK-00513-T2R4K6		ANYX SME	ANYX SME ASSISTENZA	Marco Verdi [Assistance S.r.l.]	Preso in Carico	In corso	
	TK-00514-P6P7Y5	28/05/15		TK-00514-P6P7Y5		ANYX SME	ANYX SME ASSISTENZA	Marco Verdi [Assistance S.r.l.]	Preso in Carico	In corso	
	TK-00515-W6V3M2	28/05/15		TK-00515-W6V3M2		ANYX SME	ANYX SME ASSISTENZA	Marco Verdi [Assistance S.r.l.]	Preso in Carico	In corso	

Itinerario gioraliero

1021,8 km, 10 h 19 min in auto

Da A a B: 416,9 km, 4 h 21 min in auto

0 Corso Meridionale, 80143 Napoli NA

Partire da Via Nazionale verso Via Genova

0,4 km Svoltare a destra su Piazza Nazionale

Integrazione con Bing Maps

GTM

Work Orders Magazzino lucafenu

Chiudi Rapporto

Stato

Risolto

Data inizio disservizio

08:00 30/04/15

Data chiusura prevista SLA

4/30/2015 11:30:00 AM

Riferimenti Contatto

Via

VIA GIUSEPPE MAZZINI, 1

Città

Web Responsive

REACT

Gestione Rapportino

Rapporto Work Order TK-00435-N0S1G2

Genera Rapporto

Carica Rapporto

Firma del cliente

Firma qui

Pulisci

Firma digitale
su dispositivi
mobile

Rapporto Work Order TK-00435-N0S1G2

Genera Rapporto

Carica Documento

Seleziona un file

Sfogli...

Carica

Upload
documenti

Gestione di
template diversi a
seconda della
commessa/contratto

Microsoft Dynamics CRM | SERVICE DESK | Ticket Aperti | TK-00435-N0S1G2... | Crea

Firma

+ NUOVO | DISATTIVA | ELIMINA | ASSEGNA | CONDIVIDI | INVIA LINK TRAMITE MES... | ESEGUI FLUSSO DI LAVORO

DOCUMENTO : INFORMAZIONI

TK-00435-N0S1G2 5/28/2015 12:47:57...

Generale

Nome * TK-00435-N0S1G2 5/28/2015 12:47:57 PM
Work order TK-00434-Z1Y8X9
Tecnico Marco Verdi

Generazione
rapportino e
caricamento in
Crm

Note

IMPEGNI NOTE

Immettere una nota

Verbale TK-00435-N0S1G25/28/2015 12:47:57 PM

TK-00435-N0S1G2.pdf
Francesco Landi - Oggi 12.47.59

Riferimento Ticket

Riferimento contratto n.:

ANYX SME

Cognome e nome tecnico

VerdiMarco

Numero di Chiamata (Ticket)

TK-00435-N0S1G2

Riferimento Utente

Sede di:

Studi Denstistici Associati

Via/Piazza

Località

Via di Portonaccio, 31

ROMA

Cognome e nome Incaricato cliente

Parti Consegnate

TK-00434-Z1Y8X9_1, prodotto KDL-48W605B, quantità 1|TK-00434-Z1Y8X9/2, prodotto KDL-48W605B-STAFFA, quantità 1|TK-00434-Z1Y8X9/3, prodotto KDL-48W605B-HDMI, quantità 1

Parti Ritirate

TK-00434-Z1Y8X9/4, prodotto KDL-48W605B, quantità 1|TK-00434-Z1Y8X9/5, prodotto KDL-48W605B-STAFFA, quantità 1|TK-00434-Z1Y8X9/6, prodotto KDL-48W605B-HDMI, quantità 1

Commenti

Data e ora Inizio
25/28/2015 12:00:57 PM

Data e ora Fine
25/28/2015 12:47:57 PM

Firma/Timbro Incaricato Cliente

Gestione Magazzino

GTM Work Orders ▾ Magazzino ▾

Riepilogo
Magazzino

Riepilogo
Accettazione
Resi Merce

Articoli

Articolo	Descrizione	Quantità Magazzino	Quantità Riservata
ANYX			
KDL-48W605B	MONITOR SONY	1	4
KDL-48W605B-HDMI	CAVO HDMI	1	2
KDL-48W605B-STAFFA	STAFFA MONITOR SONY	1	0

Articoli in arrivo

Dettagli	Ticket number	Cliente	Contratto	Voce di contratto	Magazzino origine	
	TK-00516-S5Y8D2	Adriana Giorgi	ANYX SME	ANYX SME APPROVVIGIONAMENTO	Magazzino Centrale - Roma	5/28/2015 1:54:40 PM

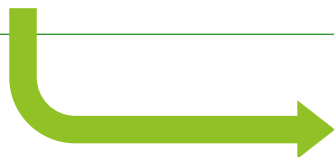
Accettazione
Merce

	TK-00517-V7B4H4	Davide Garghentini
	TK-00518-Z3Z7Z3	Giulio Ponti

Dettaglio Ticket Logistica

Conferma

Product Number	Seriali	Quantità residua	Quantità richiesta
KDL-48W605B	2543882	00	01
KDL-48W605B-HDMI		00	01



Gestione Magazzino

Reso
Merce

GTM Work Orders ▾ Magazzino ▾

↓ Ticket Logistica

Nuovo Ticket Logistica

Magazzino origine

Marco Verdi [Assistance] ▾

Magazzino destinazione

Magazzino Centrale - Roma ▾

Salva

Parti rifirate

Seleziona	Work Order	Parte	Product Number	Quantità
<input checked="" type="checkbox"/>	TK-00434-Z1Y8X9	TK-00434-Z1Y8X9/4	KDL-48W605B	1
<input checked="" type="checkbox"/>	TK-00434-Z1Y8X9	TK-00434-Z1Y8X9/5	KDL-48W605B-STAFFA	1
<input type="checkbox"/>	TK-00434-Z1Y8X9	TK-00434-Z1Y8X9/6	KDL-48W605B-HDMI	1
<input type="checkbox"/>				

Aggiungi parti a ticket TK-00519-T3D3V8

Magazzino origine

Marco Verdi [Assistance] ▾

Magazzino destinazione

Magazzino Centrale - Roma ▾

Salva

Parti ticket logistica

Work Order	Parte	Product Number	Quantità
TK-00434-Z1Y8X9	TK-00434-Z1Y8X9/4	KDL-48W605B	1
TK-00434-Z1Y8X9	TK-00434-Z1Y8X9/5	KDL-48W605B-STAFFA	1
TK-00434-Z1Y8X9	TK-00434-Z1Y8X9/6	KDL-48W605B-HDMI	1
TK-00436-G0R0H1	TK-00436-G0R0H1/2	KDL-48W605B	1

Capabilities

Portale Web Clienti B2B

Gestione Ticket

GTM Cliente -

romastudent

7 Tickets

Nuovo Ticket

Nuovo Ticket

Cliente

Studi Dentistici Riuniti S.r.l

Ricerca sulle
anagrafiche
legate al cliente

Contatto

Contatto

Adriana Giorgi

Indirizzo

Via di Pietralata, 46200100 ROMA (ROMA(RM))ITALIA

Ragione sociale

Città

Via

Cerca Annulla

Dettagli Cliente

NC Cliente

IN8768675664

Nome Riferimento

Giulio

Riferimento

Telefono

0643285423

Informazioni Prodotto

Product Number

Asset

...one monitor Sony Bravia

Visibilità sui servizi
legati al Cliente

Contratto

Commissa

ANYX

Contratto

ANYX SME

Voce di contratto

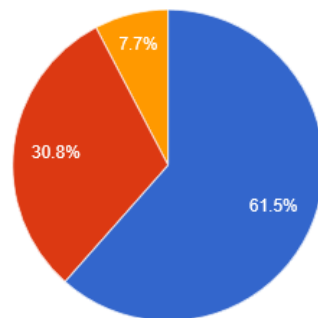
ANYX SME/ASSISTENZA

+ Crea Annulla

Dashboard

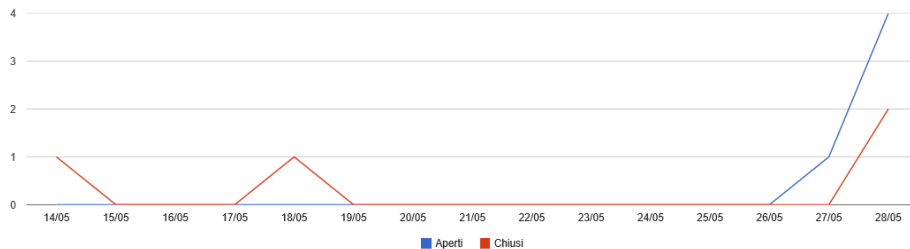
SLA Ticket Aperti

Possibilità di abilitare solo alcuni utenti a funzionalità di monitoring



- Completato
- In corso
- Prossimo alla non conformità

Ticket ultimi 16 giorni





DIREZIONE

Capabilities Direzione

REACT

Estrazione Dati

Microsoft Dynamics CRM

Ticket Aperti

NUOVO CASO SUPPORTO TECNICO SEGUICI REPORT ESPORTA IN EXCEL IMPORTA DATI

Tickets: Tutti

Numero ticket ↑ Motivo stato Origine Cliente Contratto Data inizio disservizio

Numero ticket	Motivo stato	Origine	Cliente	Contratto	Data inizio disservizio
TK-00092-W09V0V4	Risolto				27/04/2015 17:00
TK-00103-V2L0W1	Risolto				22/04/2015 17:00
TK-00134-J8Y5L7	Risolto				30/04/2015 17:00
TK-00136-Y9V7C2	Risolto				30/04/2015 17:00
TK-00147-S7N7Q7	Risolto				29/04/2015 17:00
TK-00181-V7D4G2	Risolto				14/05/2015 17:00
TK-00216-G7R3X6	Risolto				18/05/2015 11:00
TK-00273-X2Y8M8	Risolto				25/05/2015 15:46
TK-00274-G8Y7K6	Risolto				25/05/2015 15:46
TK-00282-Q1B2X6	Risolto				25/05/2015 18:10
TK-00283-S6B4F3	Risolto				25/05/2015 18:39
TK-00434-Z1Y8X9	Risolto	Web	Roma Studi Dentistici Asso...	ANYX SME	27/05/2015 16:23
TK-00436-G0R0H1	Preso in Carico	Telefono	Giorgio Cavaglieri	ANYX SME	27/05/2015 17:39
TK-00438-S3G0Q0	Aperto	Web	Roma Studi Dentistici Asso...	ANYX SME	27/05/2015 19:18

1 - 19 di 19 (selezionati: 0)

Tutti # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Filtri in stile Excel



Esporta dati in Excel

Selezionare il tipo di foglio di lavoro da esportare

Tipo di foglio di lavoro da utilizzare:

- Foglio di lavoro statico con i record di questa pagina
- Rendi i dati disponibili per la reimportazione includendo le intestazioni di colonna richieste
- Tabella pivot dinamica
- Foglio di lavoro dinamico

Possibilità di esportare i dati in modalità «connessa»

Interazione tra grafico e dati

Categoria	Valore
(vuoto)	15
Telefono	1
Web	3

Fare clic sul grafico per eseguire il drill-down

Query Visuali

FILE RICERCA AVANZATA

Query Visualizzazioni salvate Risultati Nuova Salva Salva con nome Modifica colonne Modifica proprietà Cancella Raggruppa con AND Raggruppa con OR Dettagli Scarica FetchXML Debug

Possibilità di riutilizzare una visualizzazione precedentemente salvata

Cerca: Tickets / Work Orders

Usa visualizzazione: ultimi 7 giorni

AND

- Data creazione: Ultimi 7 giorni
- Stato: Uguale a Attiva
- Tipologia: Uguale a Ticket

E' possibile filtrare anche in base alle entità correlate

Selezionare

▼ Cliente (Contatto)

▼ Città Uguale a Roma

Selezionare

Possibilità di condivisione

Attività comuni

- Aggiungi utente/team
- ✗ Rimuovi elementi selezionati
- ✓ Attiva/disattiva tutte le autorizzazioni degli elementi selezionati
- Reimposta

	Letture	Scrittura	Eliminazione	...
<input type="checkbox"/> Alessandro Azz...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Antonio Giallo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Federica Neri	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Luigi Bianchi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Mario Rossi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Sabrina Verdi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

STRUMENTI DI LAVORO

FILE RICERCA AVANZATA VISUALIZZAZIONI SALVATE

Tipo di record Imposta come visualizzazione predefinita Assegna Visualizzazioni salvate Esegui flusso di lavoro

Tickets / Work Orders Visualizzazioni salvate: Visualizzazioni salvate attive

Nome	Proprietario	Data ultima modifica
✓ Tickets: Attivi aperti negli ultimi 7 giorni a Roma	Francesco Landi	28/05/2015 09:00

Reporting

Report disponibili

- Lead trascurati
- Offerta
- Ordine
- Pipeline di vendita
- Prodotti per account
- Prodotti per contatto
- Progressi rispetto agli obiettivi
- Riepilogo account
- Riepilogo utente
- Stato attività campagna
- Stato fattura
- Tabella riepilogo casi**
- Validità fonti
- Volume impegni di tipo servizio

I report possono essere creati tramite un wizard

Primo gruppo orizzontale Primo gruppo verticale

Secondo gruppo orizzontale Secondo gruppo verticale

Tabella riepilogo casi

Riepilogo filtro

Motivo stato	Dati	Telefono	Web	Totale
Aperto	Numero	15	0	2
	Totale %	75,00%	0,00%	10,00%
	Numero	1	0	0
	Totale %	5,00%	0,00%	0,00%
Preso in Carico	Numero	1	1	0

- File XML con dati report
- CSV (con valori delimitati da virgole)
- File Acrobat (PDF)
- MHTML (archivio Web)
- Excel
- File TIFF
- Word

Il report è fruibile via web e può essere esportato nei più comuni formati

Criteri filtro del report

Tickets / Work Orders

Stato Uguale a

Data creazione Ultimi X mesi

E' possibile filtrare i dati prima dell'esecuzione del report

Dashboard & Kpi

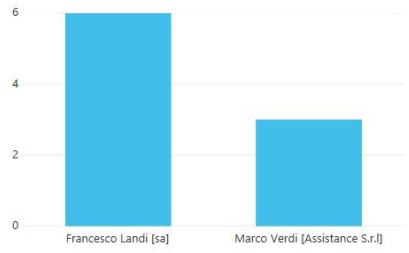


DIREZIONE

Count of TicketNumber by gtm_province

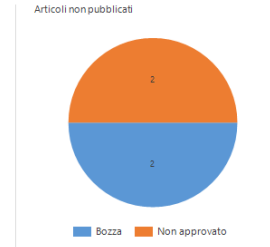
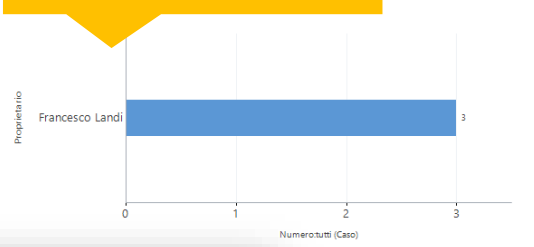
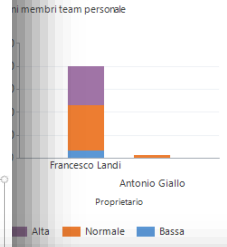


Count of TicketNumber by gtm_technicianid.Name

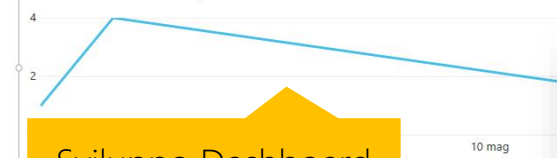


Dashbord con grafici interattivi

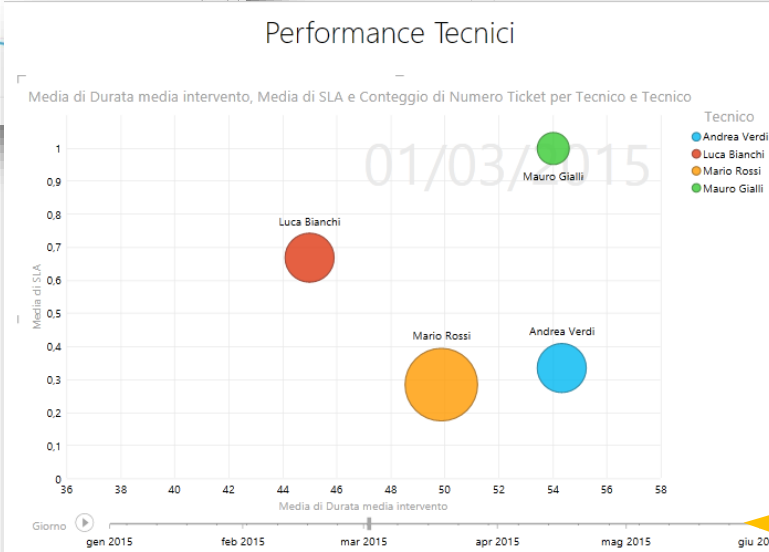
Dashboard operazioni del servizio



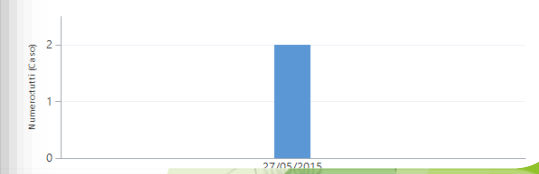
Count of TicketNumber by CreatedOn



Sviluppo Dashboard interattive tramite Power BI



Cases By Priority (Per Day)



Possibilità di sfruttare gli obiettivi di Crm per la definizione di KPI

Animazione temporale

Indice

Contesto

Overview

Capabilities

- Demo



 Microsoft
Dynamics CRM

REACT
Consulting



Q & A

Contatti

REACT CONSULTING SRL
Via della Fonte di Fauno 25

Tel: 06 97602277

Email: comunicazioni@reactconsulting.it

Web: www.reactconsulting.it

Francesco Landi

Email: francesco.landi@reactconsulting.it

Cell: 3475920776

Lelio Borgherese

Email: lborgherese@reactconsulting.it

Cell: 3483984734

Federico Dionisio

Email: federico.dionisio@reactconsulting.it

Cell: 3485730142