



Il modulo “CRM Avanzato” inserisce in Dolibarr una serie di funzionalità tipiche di un programma di CRM. Si basa sul concetto delle **attività**: a ciascuna terza parte sono associate le attività di CRM, che identificano una specifica relazione che il nostro venditore ha effettuato verso il cliente.

Le attività contengono tutte le informazioni (data, media utilizzato, scopo, il contatto interpellato, ...) della relazione avuta con il clienti ,i prospect o i fornitori

Tramite di queste si ottiene:

- l'immagine delle relazioni avute con ciascuna singola terza parte
- l'immagine globale della rete marketing e commerciale interna

Altre caratteristiche:

- ✓ Le attività possono essere raggruppate in campagne, allo scopo di ricavare dati statistici sull'andamento delle campagne varie aziendali
- ✓ E' possibile generare un evento relativo all'attività sull'agenda del ventore
- ✓ E' possibile assegnare la prossima azione ad un venditore e inserire tale azione sull'agenda personale di quest'ultimo
- ✓ E' possibile analizzare i risultati delle attività di CRM ed esportare le analisi su Excel o CSV
- ✓ Le mail inviate alle terze parti, sono inserite nella lista delle attività della medesima.
- ✓ E' possibile il collegamento col modulo SendinBlue, dando quindi la possibilità di :
 - effettuare invii massivi di emai a contatti appartenenti a d un gruppo o con determinate caratteristiche
 - monitorare le prestazioni delle mail inviate (consegne, aperture, click e bounce)

Installazione e configurazione

L'installazione del modulo “CRM Avanzato” segue le modalità standard di Dolibarr:

- Scaricare il pacchetto.
- Dal menù [Home], cliccare *Impostazioni* e quindi selezionare la voce [Moduli/Applicazioni] dal menù a sinistra
- Selezionare la voce “*Tova app/moduli esterni*” , ricercare il pacchetto scaricato e premere [Invia]
- Cliccare nuovamente *Impostazioni*.
- Selezionare la voce [Moduli/Applicazioni] dal menù a sinistra
- Cercare il modulo appena installato, o utilizzare lo strumento di ricerca, e cliccare l'interruttore On/Off. Il modulo è ora abilitato

Configurazione del modulo

Dopo la creazione delle varie tabella (di seguito descritte), è necessario segnalare quali sono:

- la modalità assegnata all'attività al momento dell'invio di una mail



Organizzazione Progetti Gestionali

- la modalità assegnata all'attività al momento dell'invio di un messaggio SMS
- lo stato e l'oggetto predefinito nelle due azioni di cui sopra

Tabelle del modulo

In questo modulo sono presenti tre tabelle che sono accessibili dalla pagina *Dictionary*. Tali tabelle sono:

Modalità dell'attività Definisce le modalità (mail, telefono, ...) o i media tramite i quali la terza parte può essere contattata.

Oggetto dell'attività Definisce l'oggetto o lo scopo (primo contatto, proposta, ...) per il quale si è attivato il contatto con la terza parte.

Stati attività Definisce lo stato dell'attività

Dopo aver completato le tabelle, è necessario completare, come sopra descritto, la configurazione del modulo.

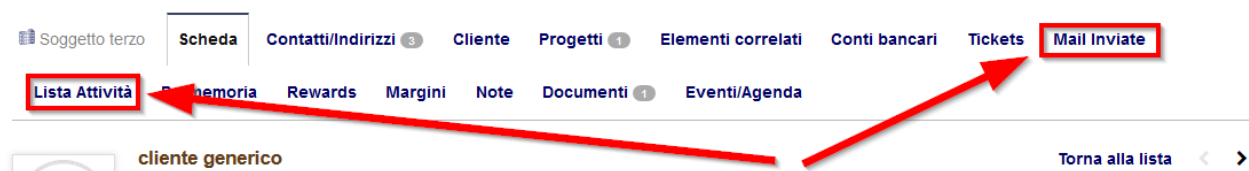
Un'ulteriore tabella è invece presente nel menu' del modulo (e' buona norma compilare queste tabelle prima di cominciare a lavorare con il modulo):

Campagna La campagna funge da cappello per le varie tipologie di informazioni presenti nel modulo (Attività, Mail, SMS, ...)

In fase di analisi dei risultati fornisce un filtro per raggruppare o ordinare i dati.

Operazioni sulle terze parti

All'installazione del modulo due nuove tabulazioni sono riportate nelle pagine delle terze parti. Queste tabulazioni sono :



Lista attività Contiene l'elenco delle attività effettuate sulla terza parte.

Mail inviate Contiene l'elenco di tutte le mail che sono state inviate alla particolare terza parte. Come di seguito dettagliato per ciascuna mail sarà possibile analizzare dati specifici



Organizzazione Progetti Gestionali

sull'utilizzo fattone dalla terza parte. La tabulazione è presente solo se è stato anche installato il modulo Sendinblue

L'immagine che segue dettaglia le informazioni associate alle singole attività.

The screenshot shows a web browser window with the URL `localhost/dolibarr/htdocs/custom/crmenhanced/activitycard.php?action=view&socid=1&rowid=1`. The page displays the details of an activity for a client named "cliente generico".

cliente generico
Pseudonimo
Via Alberto Fulco, 6, 10010 Scarmagno, Italia - TORINO
393 409 754 427
generico.cliente@gmail.com

Ref. 1
Data 13/03/2019 09.26
Campagna Social media campaign
Priorità 121
Tipo In
Modalità Telefono
Stato Completato
Oggetto Richiamo
Contatto Roberto Baggio
Azione assegnata a Due Dipendente
Durata 01:45
Nota Queste sono le le note note
Prossima azione assegn. a pippo
Data prossima azione 13/03/2019 09.44
Note prossima azione nuova nota

Buttons: MODIFICA, ELIMINA, CREAZIONE EVENTO, CREAZIONE PROX. EVENTO

Si noti come a ciascuna attività sia possibile allegare dei documenti.

Statistiche

La pagina delle statistiche permette di selezionare le azioni desiderate, di analizzarle e infine di esportarle in un foglio elettronico.

The screenshot shows the statistics page with a table of activities. A red box highlights the "ESPORTAZIONI" button, and another red box highlights the "ESPORTA IN CSV", "ESPORTA IN EXCEL", and "ESPORTA IN EXCEL 2007" buttons.

| Ref | Data | Terzo | Campagna | Priorità | Tipo | Modalità | Stato | Oggetto | Contatto | Azione assegnata a | Durata |
|-----|------------|-------------------------------|---------------------------------|----------|------|------------|-------------|----------------|----------------|--------------------|--------|
| 18 | 24/03/2019 | cliente generico (Pseudonimo) | Social media campaign | 8 | Out | Altro | Programmato | Contentoso | Roberto Baggio | Uno Dipendente | 00:00 |
| 18 | 18/03/2019 | cliente generico (Pseudonimo) | Social media campaign | 0 | Out | Altro | Cancellato | Contentoso | | | 00:00 |
| 2 | 18/03/2019 | cliente generico (Pseudonimo) | Fall Winter 2018-19 Ad Campaign | 2 | In | Di Persona | Completato | Richiamo | Paolo Rossi | Admin | 00:00 |
| 1 | 13/03/2019 | cliente generico (Pseudonimo) | Social media campaign | 121 | In | Telefono | Completato | Richiamo | Roberto Baggio | Die Dipendente | 01:45 |
| 17 | 01/03/2019 | cliente generico (Pseudonimo) | | 0 | Out | Altro | Cancellato | Contentoso | | | 00:00 |
| 3 | | cliente generico (Pseudonimo) | Social media campaign | 3 | In | Fax | Cancellato | Proposta | | Admin | |
| 7 | | cliente generico (Pseudonimo) | Fall Winter 2018-19 Ad Campaign | 7 | Out | Fax | Completato | Proposta | | Admin | |
| 4 | | cliente generico (Pseudonimo) | Winter campaign 2018 | 4 | Out | Altro | Opponate | Contentoso | | Admin | |
| 5 | | cliente generico (Pseudonimo) | Winter campaign 2018 | 5 | Out | Telefono | Opponate | Primo Contatto | | Admin | |
| 6 | | cliente generico (Pseudonimo) | Social media campaign | 6 | In | Di Persona | Cancellato | Richiamo | | Admin | |

Buttons: ESORTA IN CSV, ESORTA IN EXCEL, ESORTA IN EXCEL 2007