



Infor LN CRM Guida utente per CRM

© Copyright 2021 Infor

Tutti i diritti riservati. Nessuna parte della presente pubblicazione potrà essere riprodotta, archiviata in sistemi di recupero o inoltrata in alcun modo o tramite alcun mezzo inclusi, senza limitazioni, fotocopie o registrazioni, previo consenso scritto di Infor

Avvertenze

Il materiale contenuto nella presente pubblicazione (inclusa qualsiasi informazione supplementare) costituisce e contiene informazioni confidenziali e di proprietà di Infor.

Accedendo al materiale allegato (inclusa qualsiasi modifica, traduzione o adattamento) l'utente riconosce e accetta che il materiale in questione e tutto quanto ad esso collegato, come copyright, segreti aziendali e tutti gli altri diritti, titolo e interessi relativi sono di proprietà esclusiva di Infor e che l'utente non acquisirà diritto alcuno, titolo o interesse relativamente al materiale (inclusa qualsiasi modifica traduzione o adattamento) tramite revisione dello stesso, oltre il diritto non esclusivo di utilizzo del materiale unicamente in connessione con la licenza acquisita e di utilizzo del software fornito alla società di appartenenza da Infor (come applicabile) nei termini stabiliti da un accordo separato ('Scopo').

Inoltre, accedendo al materiale allegato, l'utente riconosce e accetta che il materiale in questione dovrà essere utilizzato nella più completa riservatezza e che l'utilizzo dello stesso sarà limitato dalle indicazioni fornite nell'accordo sopra menzionato.

Sebbene Infor abbia fatto quanto possibile per assicurare che il materiale contenuto nella presente pubblicazione sia accurato e completo, Infor non può garantire che le informazioni contenute nel presente documento siano complete, che non contengano errori tipografici o di altra natura o che il documento risponda alle esigenze specifiche di ogni singolo utente. In virtù di quanto sopra, Infor declina ogni responsabilità per perdita di dati o danni, a persone o entità, derivanti o collegati a errori o omissioni contenute nella presente pubblicazione (inclusa qualsiasi informazione supplementare), che tali errori o omissioni derivino da negligenza, incidente o da qualsiasi altra causa.

Riconoscimenti dei marchi registrati

Tutti gli altri nomi di società, prodotti, commerci o servizi menzionati possono essere marchi o marchi registrati dei rispettivi proprietari.

Informazioni sulla pubblicazione

Codice documento crmug (U9653)

Rilascio 10.7 (10.7)

Data di pubblicazione 8 agosto 2022

Sommario

Informazioni sul documento

Capitolo 1 CRM.....	9
CRM – overview.....	9
Dati principali CRM.....	9
Funzionalità di CRM.....	9
CRM - Editor di testo.....	9
Sincronizzazione delle attività e dei contatti di CRM con Microsoft Exchange.....	10
Capitolo 2 Dati principali.....	11
Indirizzi.....	14
Utilizzo degli indirizzi.....	14
Definizione di formati indirizzo.....	15
Utilizzo dei formati indirizzo.....	18
Business Partner.....	19
Definizione dei Business Partner.....	19
Contatti.....	21
Contatti Business Partner.....	21
Attributi.....	22
CRM – Attributi.....	22
Capitolo 3 Marketing, vendite e utilità.....	25
CRM – functionality.....	25
Opportunità in CRM.....	25
Offerte di vendita basate su un'opportunità.....	26
Attività in CRM.....	26
Creazione manuale delle attività.....	27
Generazione automatica delle attività.....	27
Attività di follow up.....	28
Funzionalità aggiuntive.....	28
Lettere, espressioni di selezione e report in CRM.....	29

Lettere.....	29
Espressioni di selezione.....	29
Report.....	30
Capitolo 4 Editor di testo.....	31
CRM – Text Editor.....	31
Utilizzo dell'Editor di testo.....	31
Operatori nell'Editor di testo.....	32
Funzioni nell'Editor di testo.....	33
CRM – attributes in the Text Editor.....	36
Notazione generale di un attributo.....	36
Variabili degli attributi.....	37
CRM – predefined variables in the Text Editor.....	38
Variabili predefinite generali per Business Partner, opportunità, contatti e attività.....	38
Variabili predefinite per Business Partner.....	40
Variabili predefinite per opportunità.....	40
Variabili predefinite per contatti.....	41
Variabili predefinite per attività.....	42
Variabili predefinite per espressioni di selezione.....	42
CRM – examples of selection expressions.....	43
Esempi di espressioni alfanumeriche.....	43
Esempi di espressioni di stringa.....	44
Priorità in espressioni.....	44
Capitolo 5 Microsoft Exchange.....	45
Sincronizzazione delle attività e dei contatti di CRM con Microsoft Exchange.....	45
Dati principali e parametri di sincronizzazione.....	45
Programma di sincronizzazione di Exchange.....	46
Sincronizzazione dei contatti.....	46
Sincronizzazione dei calendari.....	46
Evento di calendario proveniente da LN.....	47
Evento di calendario proveniente da Microsoft Exchange.....	47

Appendice A Grafici.....	49
Grafici cliente.....	49
Prestazioni di consegna.....	49
Fatturato.....	49
Fattura scaduta.....	50
Appendice B Glossario.....	51
Indice	

Informazioni sul documento

In questo manuale viene descritta la procedura di impostazione e utilizzo di CRM (Customer Relations Management) per la gestione delle attività di marketing e vendita di un prodotto.

Prerequisiti

Benché la lettura di questo manuale non richieda una conoscenza specifica del software LN, una conoscenza generale delle funzionalità di Infor LN può essere di aiuto nella comprensione.

Contenuto del manuale

Utilizzare questo manuale come riferimento principale per CRM. Per informazioni non contenute nel presente manuale, consultare le edizioni correnti dei seguenti manuali:

- *Guida utente per Offerte di vendita U9841 IT*
- *Guida utente per Ordini di vendita U9845 IT*

Modalità di consultazione

Questo manuale è stato creato accorpando alcuni argomenti della Guida in linea. Un testo in corsivo seguito da un numero di pagina rappresenta un collegamento ipertestuale a un'altra sezione del presente documento.

La sottolineatura di un termine indica un collegamento alla relativa definizione di glossario. Se si consulta questo manuale in linea, è possibile fare clic sul termine sottolineato per visualizzare la definizione disponibile nel glossario in fondo al manuale.

Commenti?

La documentazione fornita viene controllata e migliorata di continuo. Sono apprezzati commenti/richieste da parte dell'utente in relazione al presente documento o agli argomenti trattati. Eventuali commenti possono essere inviati all'indirizzo di posta elettronica riportato di seguito: documentation@infor.com.

Nel messaggio di posta elettronica indicare il numero e il titolo del documento. Informazioni più specifiche ci consentiranno di fornire feedback in modo efficiente.

Contattare Infor

In caso di domande sui prodotti Infor, visitare il portale Infor Xtreme Support all'indirizzo www.infor.com/inforxtreme.

Se dopo il rilascio del prodotto verranno apportate modifiche al documento, la nuova versione sarà pubblicata su questo sito Web. Si consiglia pertanto di controllare periodicamente tale sito Web per avere una documentazione aggiornata.

In caso di commenti sulla documentazione Infor, inviare una e-mail all'indirizzo documentation@infor.com.

CRM – overview

Per continuare a essere competitiva e a generare utili, una società deve essere in grado di identificare, comunicare e tenere traccia delle esigenze dei Business Partner. CRM (Customer Relations Management) consente di creare, registrare e tenere traccia dei dati di vendita e marketing in modo flessibile. Grazie al package CRM è possibile gestire informazioni relative a Business Partner potenziali e informazioni aggiuntive relative ai Business Partner correnti. Gli utenti possono inoltre creare e programmare diverse attività di vendita e marketing, nonché generare i relativi report. È possibile sincronizzare contatti e attività tra il package CRM e Microsoft Exchange.

Per il package CRM non è prevista una serie di passaggi obbligatori da seguire. Tutte le informazioni sono facoltative e i dati possono quindi essere utilizzati in base a uno schema libero.

Dati principali CRM

Prima di poter utilizzare il package CRM, è necessario definire i dati principali.

Per ulteriori informazioni, consultare *CRM - Dati principali (pag. 11)*.

Funzionalità di CRM

È possibile utilizzare il package CRM per effettuare le seguenti operazioni:

- Eseguire opportunità.
- Definire attività.
- Creare lettere.
- Creare espressioni di selezione.
- Creare report.

Per ulteriori informazioni, consultare *CRM – functionality (pag. 25)*.

CRM - Editor di testo

Se si creano lettere, è possibile utilizzare l'Editor di testo per gestire il layout delle lettere standard.

Se si creano espressioni di selezione, è possibile utilizzare l'Editor di testo per creare le espressioni. Per ulteriori informazioni, consultare *CRM – Text Editor (pag. 31)*.

Sincronizzazione delle attività e dei contatti di CRM con Microsoft Exchange

I contatti di LN possono essere sincronizzati con Microsoft Exchange.

Le attività di tipo **Chiamata** e **Appuntamento** possono essere sincronizzate come eventi di calendario tra LN e Microsoft Exchange. I calendari vengono sincronizzati in entrambe le direzioni.

Per ulteriori informazioni, consultare *Sincronizzazione delle attività e dei contatti di CRM con Microsoft Exchange (pag. 45)*.

CRM - Dati principali

È necessario definire i seguenti dati principali da utilizzare in CRM (Customer Relations Management):

- **Parametri CRM**
I parametri per CRM (Customer Relations Management)
- **Indirizzi**
La definizione di indirizzi e formati di indirizzi.
- **Business Partner, contatti e impiegati**
Le sessioni per gestire Business Partner, contatti e impiegati
- **Sessioni opzionali**
Le sessioni con informazioni CRM di base.
- **CRM – Attributi (pag. 22)**
L'impostazione degli attributi utilizzati per registrare informazioni distintive su Business Partner, contatti, attività, opportunità, lettere e report.

Parametri CRM

Parametri CRM (tdsmi0100m000)

In questa sessione vengono visualizzate le seguenti caselle di gruppo:

- **Opportunità**
Contiene parametri relativi alle opportunità.
- **Contatti**
Contiene un set di attributi predefinito per i contatti.
- **Set attributi predefinito per Business Partner**
Contiene set di attributi per i Business Partner. È possibile collegare un set di attributi predefinito a diversi ruoli di Business Partner.
- **Set di caratteristiche predefinito per BP potenziale**
Contiene set di attributi per i clienti potenziali. È possibile collegare un set di attributi predefinito a diversi ruoli di Business Partner potenziali.

- **Varie**
Contiene parametri generali utilizzati in CRM.

Nota

Per immettere impostazioni predefinite per un utente o un gruppo di utenti, è possibile utilizzare la sessione Valori predefiniti per Utente (tdsmi0520m000). Le impostazioni definite nella sessione corrente sostituiranno quelle specificate nella sessione Parametri CRM (tdsmi0100m000).

Parametri COM (tccom0000s000)

È possibile definire i seguenti parametri di CRM:

- I gruppi di numeri per Business Partner, contatti, indirizzi e attività
- Le serie per Business Partner, contatti, indirizzi, mansioni, appuntamenti, chiamate, messaggi di posta e messaggi e-mail.
- Il campo **Iniziali in base a** per i contatti
- La casella di controllo **Sincronizza contatti**
- I campi **Percorso per gli allegati** e **Dimens. max e-mail** per i messaggi e-mail.
- La casella di controllo **Sincronizza attività**

Indirizzi

Per comunicare con persone e organizzazioni in CRM, è necessario definire quanto segue:

- Indirizzi, nella sessione Indirizzi (tccom4530m000).
- Formati indirizzo, nella sessione Formati indirizzo (tccom4535m000).

Per ulteriori informazioni, consultare:

- *Utilizzo degli indirizzi (pag. 14)*
- *Definizione di formati indirizzo (pag. 15)*
- *Utilizzo dei formati indirizzo (pag. 18)*

Business Partner, contatti e impiegati

In CRM vengono gestiti i business partner, i contatti e gli impiegati che è possibile specificare nelle seguenti sessioni:

- **Business Partner**
Business Partner (tccom4100s000)
- **Contatti**
Contatto (tccom1640m000)
- **Impiegati**
Impiegati - Generale (tccom0101m000)

Sessioni opzionali

Le sessioni riportate di seguito sono facoltative. In ciascuna di esse sono incluse informazioni CRM di base:

- **Formule di saluto iniziale (tcmcs1120m000)**
Utilizzare questa sessione per definire le formule di saluto iniziale che possono essere utilizzate come introduzione nelle lettere indirizzate ai contatti.
- **Fasi (tdsmi0103m000)**
Utilizzare questa sessione per definire le fasi, che consentono di tenere traccia di una determinata fase di un processo di vendita.
- **Tipi di opportunità (tdsmi0107m000)**
Utilizzare questa sessione per definire i tipi di opportunità che è possibile utilizzare per classificare le opportunità.
- **Processi di vendita (tdsmi0108m000)**
Utilizzare questa sessione per definire i processi di vendita, che sono metodologie di vendita standard da seguire quando si gestisce un'opportunità.
- **Fasi per Processo di vendita (tdsmi0109m000)**
Utilizzare questa sessione per definire le fasi di un processo di vendita.
- **Codici di attenzione (tcmcs1122m000)**
Utilizzare questa sessione per definire i codici di attenzione, ovvero i messaggi che è possibile collegare a qualsiasi contatto, opportunità o attività.
- **Promozioni (tcmcs1123m000)**
Utilizzare questa sessione per definire le promozioni che possono essere utilizzate per rappresentare gli articoli offerti ai contatti come apprezzamento per i risultati ottenuti oppure per indicare il tipo di attività promozionali applicate insieme a un determinato Business Partner.
- **Origini (tcmcs1124m000)**
Utilizzare questa sessione per definire le origini, in modo da tenere traccia dei luoghi in cui i Business Partner sono stati contattati. È ad esempio possibile che una società desideri conoscere il numero dei nuovi clienti potenziali acquisiti a seguito della partecipazione a una fiera di settore.
- **Codici settori di attività (tcmcs1125m000)**
Utilizzare questa sessione per definire i codici settore di attività utilizzati per classificare i Business Partner in base al tipo di settore di attività allo scopo ad esempio di segmentare i clienti per la gestione del territorio e le campagne.
- **Ruoli addetto agli acquisti (tcmcs1126m000)**
Utilizzare questa sessione per definire i ruoli di addetto agli acquisti utilizzati per classificare i poteri decisionali di un contatto in un'opportunità.

Indirizzi

Utilizzo degli indirizzi

Gli indirizzi vengono utilizzati per registrare informazioni necessarie per comunicare con persone e organizzazioni. Si definiscono indirizzi per:

- Società
- Reparti
- Impiegati
- Magazzini
- Business Partner
- Contatti
- Società di factoring
- Banche

Distanze

È inoltre possibile definire indirizzi per altre ubicazioni e/o aree tra cui si desidera specificare le distanze. È possibile definire le distanze nelle sessioni riportate di seguito:

- Tabella distanze per CAP (tccom4538m000)
- Tabella distanze per Città (tccom4537m000)

Formati indirizzo

I formati indirizzo consentono di specificare le modalità di stampa dell'indirizzo.

Abbreviazioni di regioni o province

In alcuni Paesi, nell'indirizzo stampato viene solitamente riportata l'abbreviazione del nome della regione o della provincia, anziché il nome completo. Se nella sessione Regioni/Province (tcmcs1143m000) si specificano abbreviazioni anziché nomi di regioni o province completi, LN stamperà l'abbreviazione. In caso contrario, LN stamperà il testo specificato come descrizione della regione o provincia. Quando si definisce una società in LN, è necessario specificarne anche l'indirizzo, che verrà utilizzato in Contabilità.

Indirizzi di Business Partner

Per definire un Business Partner, si specificano i dati principali del Business Partner e quindi i dettagli relativi a ciascun ruolo Business Partner specifico. Per ogni ruolo, si indica un indirizzo. L'indirizzo specificato nei dati principali del Business Partner è anche l'indirizzo predefinito per i ruoli.

È possibile utilizzare questa funzionalità per registrare l'indirizzo principale di un'organizzazione, nonché gli indirizzi specifici dei relativi reparti e magazzini.

Indirizzi per tipo di documento

Gli indirizzi specificati per Business Partner, contatti, magazzini e così via sono indirizzi predefiniti. Ad esempio, l'indirizzo del Business Partner 'Destinazione spedizione' è l'indirizzo predefinito nell'ordine di spedizione. Quando si crea l'ordine, è possibile selezionare un altro indirizzo.

Dichiarazioni di imposta in Nord America e Canada

Nelle dichiarazioni di imposta per il Nord America e il Canada, la regione o provincia e il codice GEO vengono utilizzati per determinare le informazioni riportate di seguito:

- La giurisdizione fiscale in cui hanno luogo le transazioni.
- Gli uffici imposte a cui viene versata l'imposta.

CAP

LN utilizza il CAP per determinare la distanza che intercorre tra due indirizzi di consegna se nella sessione Tabella distanze per CAP (tccom4538m000) sono state specificate le distanze.

È inoltre possibile utilizzare i CAP per indicare le aree in cui l'attività commerciale è più sottoposta a rischi e bloccare le transazioni con Business Partner in tali aree.

Definizione di formati indirizzo

È possibile specificare i formati degli indirizzi nella sessione Formati indirizzo (tccom4135s000).

Per ciascun campo dell'indirizzo definire la posizione e la modalità di stampa specificando i dati riportati di seguito:

- **Riga**
Il numero della riga di indirizzo.
- **Sequenza**
Il numero di sequenza del campo nella riga.
- **Priorità**
La priorità del campo.
- **Spazio**
Il numero di spazi da inserire dopo il campo.

Sequenza

È possibile utilizzare il numero di sequenza per stampare più campi su un'unica riga. Se la riga non è sufficientemente lunga per contenere tutti i campi, le informazioni verranno troncate a fine riga. In questo caso, LN non esegue il controllo delle priorità dei campi.

Priorità

È possibile utilizzare la priorità per indicare campi dell'indirizzo da ignorare. Se non sono disponibili righe sufficienti per stampare l'indirizzo completo nel formato specificato, le righe contenenti campi con priorità bassa non verranno stampate. 1 = priorità massima, 2 = priorità di secondo livello e così via.

Testo libero

È possibile specificare testo libero da inserire tra i campi dell'indirizzo. Si tratta di una funzione utile se si desidera aggiungere virgole oppure il testo Casella postale o CEDEX all'indirizzo.

Per definire i testi liberi di un formato, utilizzare la scheda **Comunicazione** della sessione Formati indirizzo (tccom4135s000).

La posizione del testo libero viene definita in modo analogo a quella degli altri campi dell'indirizzo. Per un testo libero è possibile definire un'unica posizione. Se, ad esempio, si desiderano due virgole, sarà necessario definire due testi liberi, ognuno con una virgola.

Per ciascun formato è possibile definire quanto segue:

- Tre testi liberi lunghi, ciascuno contenente fino a 20 caratteri.
- Sei testi liberi brevi, ciascuno contenente fino a 6 caratteri.

Il testo libero viene considerato come prefisso e contrassegno di altri campi dell'indirizzo. Vengono applicate le regole riportate di seguito:

- Un testo libero breve alla fine di una riga non viene stampato, diversamente da un testo libero lungo.
- Se una riga è costituita solamente da un testo libero, non viene stampata. Il testo libero può essere lungo o breve.

Se, ad esempio, si specifica un formato in cui il campo **Nome 2** viene stampato sulla seconda riga prima di un testo libero, l'intera riga viene ignorata se il campo **Nome 2** dell'indirizzo è vuoto.

Nota

È possibile specificare la stessa combinazione di riga, sequenza e priorità per un solo campo di indirizzo.

Esempio

Indirizzo stampato richiesto:

riga 1:	Nome
riga 2:	Nome 2
riga 3:	C.P. (spazio) Numero casella postale
riga 4:	Città, (spazio) Città 2
riga 5:	CAP (spazio) (spazio) Paese

Formato indirizzo	Riga	Sequenza	Priorità	Spazio
Nome	1	1	1	0
Nome 2	2	1	1	0
Numero casella postale	3	2	1	0
Città	4	1	1	0
Città 2	4	3	1	0
Paese	5	3	1	0
CAP	5	1	1	2
<i>C.P.</i>	3	1	1	1
,	4	2	1	2

dove:

- *C.P.* è un testo libero lungo.
- La virgola è un testo libero breve.

Nota

- Impostare i valori dei campi di indirizzo non utilizzati su zero.

- Il campo **Nome 2** viene stampato solo se nell'ordine o nel report sono disponibili cinque righe. Altrimenti, viene stampato solo il campo **Nome**, mentre **Numero casella postale** viene stampato sulla seconda riga dell'indirizzo.
- Se la lunghezza della riga 4 è insufficiente, il campo **Città 2** viene troncato.

Utilizzo dei formati indirizzo

È possibile utilizzare i formati indirizzo per definire le modalità di stampa degli indirizzi sui documenti.

Le righe dell'indirizzo in un documento sono costituite in genere da 35 posizioni. Il numero massimo è 60 posizioni. Per questo motivo sono disponibili due campi per **Nome**, **Indirizzo** e **Città** nella sessione Indirizzi (tcom4130s000). In questo modo, è possibile stampare parti di nome, indirizzo e città su righe distinte oppure stampare solo le parti iniziali.

Formato dell'indirizzo e formato delle righe dell'indirizzo

Nella sessione Indirizzi (tcom4130s000) è possibile collegare un formato di indirizzo nei seguenti campi:

- **Formato indirizzo per righe indirizzo**
- **Formato indirizzo**

Il **Formato indirizzo per righe indirizzo** viene utilizzato per recuperare i dati di indirizzo corretti per i campi **Riga indirizzo 1- Riga indirizzo 6** nella sessione Indirizzi (tcom4130s000). Questi campi relativi alla riga di indirizzo (1-6) vengono utilizzati principalmente per scambiare i dati relativi agli indirizzi tra LN e un package esterno.

Se non si desidera che questi campi di righe di indirizzo (1-6) vengano aggiornati ogni volta che viene aggiornato un campo specificato nel formato di indirizzo, è necessario lasciare vuoto il campo **Formato indirizzo per righe indirizzo**. Se necessario, è possibile caricare le righe di indirizzo dalla sessione Aggiornamento formati indirizzo (tcom4235m000).

Il **Formato indirizzo** nella sessione Indirizzi (tcom4130s000) è il formato standard per l'indirizzo specificato. Se questo campo è vuoto, LN recupera un formato di indirizzo del Paese come formato predefinito.

Formato indirizzo Paese

È possibile definire un formato di indirizzo relativo a un Paese nella sessione Paesi (tcmcs0110s000). In modo da specificare se, relativamente al determinato Paese, il numero civico precede o segue il nome della strada e se il CAP viene riportato prima o dopo il nome della città. Questo formato verrà utilizzato per tutti gli indirizzi di un Paese per cui non si specifica un formato specifico.

Formato predefinito

Quando si specifica o si seleziona un indirizzo, è possibile facoltativamente collegarlo a un formato. Tuttavia, LN non consentirà di stampare un indirizzo se non individua il formato da utilizzare. È necessario specificare un formato predefinito per evitare che gli indirizzi non vengano stampati.

Per utilizzare il formato predefinito, specificare un formato per l'indirizzo della società in cui si sta lavorando. È possibile specificarlo dalla sessione di dettagli Dati generali società (tccom0502m000). Dal campo **Codice indirizzo** della sessione Dati generali società (tccom0102s000) è possibile eseguire lo zoom degli Indirizzi (tccom4530m000) e visualizzare il formato di indirizzo (predefinito) collegato.

LN utilizza il formato più specifico per la stampa di un indirizzo. I formati di indirizzo vengono ricercati e utilizzati nell'ordine riportato di seguito:

1. Formato collegato all'indirizzo.
2. Formato definito per il Paese dell'indirizzo.
3. Formato predefinito.

Indirizzo in diversi formati

Se si desidera che lo stesso indirizzo venga stampato in più formati, effettuare una copia dell'indirizzo e specificare un formato diverso per la copia. È necessario specificare un codice nuovo e univoco per l'indirizzo copiato.

La definizione di più formati per un unico indirizzo risulta ad esempio utile quando si desidera stampare il numero di fax e l'indirizzo e-mail su una richiesta di offerta, ma non su un ordine di spedizione. È possibile conseguire lo stesso risultato specificando una priorità inferiore per il numero di fax e per l'indirizzo e-mail.

Business Partner

Definizione dei Business Partner

Sono disponibili i seguenti metodi di definizione del Business Partner:

- Specificare tutti i dettagli del Business Partner nella sessione Business Partner (tccom4100s000).
- Selezionare i dettagli predefiniti del Business Partner nella sessione Business Partner (Inserimento rapido) (tccom4201m000).

Nella sessione Parametri COM (tccom0000s000) è possibile selezionare un gruppo di numeri predefinito per i Business Partner. Se non è specificato un gruppo di numeri predefinito, è possibile inserire manualmente il proprio codice.

Per impostare e utilizzare i dati predefiniti dei Business Partner, effettuare le seguenti operazioni:

Istruzione 1:

Impostare set di dettagli predefiniti per i Business Partner nella sessione Business Partner - Valori predefiniti (tccom4101m000).

Per verificare i dettagli nella sessione Business Partner (tccom4100s000), è possibile selezionare la casella di controllo **Da verificare**. Una volta verificati i dettagli o immessi i dati rimanenti, la casella di controllo può essere deselezionata.

Se si crea un nuovo set di dati predefiniti, LN recupera la lingua predefinita iniziale dalla sessione Dati generali società (tccom0102s000) e la valuta e il tipo di tasso di cambio dalla sessione Società (tcemm1170m000).

Istruzione 2:

Specificare il codice e il nome del Business Partner nella sessione Business Partner (Inserimento rapido) (tccom4201m000).

Nel campo **Valori predefiniti Business Partner** selezionare il set di dati predefiniti desiderato per il Business Partner.

Nel campo **Ruolo Business Partner** viene inserito per impostazione predefinita il tipo di ruolo di Business Partner specificato nel set selezionato di dati predefiniti. Se necessario, è possibile sostituire il valore predefinito.

Se si seleziona **Cliente**, LN utilizza i dati predefiniti per i seguenti ruoli di Business Partner:

- **Destinazione vendita**
- **Destinazione spedizione**
- **Destinazione fattura**
- **Origine pagamento**

Se si seleziona **Fornitore**, LN utilizza i dati predefiniti per i seguenti ruoli di Business Partner:

- **Origine vendita**
- **Origine spedizione**
- **Origine fattura**
- **Destinazione pagamento**

I ruoli finanziari comprendono:

- **Destinazione fattura**
- **Origine pagamento**
- **Origine fattura**
- **Destinazione pagamento**

È possibile selezionare i ruoli finanziari soltanto se si verificano le seguenti condizioni:

- Nella sessione Business Partner - Valori predefiniti (tccom4101m000) è selezionata la casella di controllo **Ruoli finanziari** relativa al fornitore.
- Si opera in una società **Finanziaria** o di tipo **Entrambi**. Vedere Dati finanziari dei Business Partner per informazioni sui dati dei Business Partner per società finanziaria.

Se si seleziona **Nessun ruolo**, LN utilizza solo i dettagli predefiniti per i dati principali del Business Partner.

Istruzione 3:

Selezionare un indirizzo e un contatto nella sessione Business Partner (Inserimento rapido) (tcom4201m000). Se si preme il tasto TAB, LN visualizza i dettagli relativi all'indirizzo o al contatto nei campi corrispondenti.

Istruzione 4:

Fare clic su **Crea** nella sessione Business Partner (Inserimento rapido) (tcom4201m000). Verranno creati i dati principali e i ruoli del Business Partner. È possibile utilizzare la sessione Business Partner (tcom4100s000) per visualizzare e verificare i dettagli generati, nonché per specificare i dettagli nei campi facoltativi.

Nota

Il set predefinito, il cui campo **N°** è impostato su uno (1) nella sessione Business Partner - Valori predefiniti (tcom4101m000), deve avere il campo **Ruolo Business Partner** impostato su **Cliente e fornitore** e non può mai essere eliminato. Questo set viene infatti utilizzato come fallback nel caso in cui il set predefinito selezionato nella sessione Business Partner (Inserimento rapido) (tcom4201m000) includa dati non validi e non possa essere utilizzato per generare dati validi per i Business Partner.

Contatti

Contatti Business Partner

È possibile definire un contatto per ogni Business Partner.

Parametri dei contatti

La sessione Parametri COM (tcom0000s000) consente di definire i seguenti parametri relativi ai contatti:

- **Utilizza gruppo di numeri per contatti**
- **Gruppo di numeri**
- **Serie**
- **Iniziali in base a**
- **Sincronizza contatti**

Contatti e ruoli del Business Partner

Utilizzare la sessione Contatti (tcom4540m000) per specificare un nuovo contatto e quindi la sessione Contatto (tcom1640m000) per registrarne i dettagli.

Un contatto può essere collegato a più di un ruolo del business partner.

È possibile effettuare i seguenti collegamenti:

- Collegamento di Business Partner a un contatto nella sessione Ruoli Business Partner per Contatto (tccom4546m000)
- Collegamento di contatti a un Business Partner nella sessione Contatti per Ruolo Business Partner (tccom4545m000)

In entrambe le sessioni è inoltre possibile specificare se il contatto è il contatto principale per un ruolo del Business Partner.

Se rappresenta il Business Partner in un ruolo specifico, il contatto viene visualizzato nella scheda **Contatti** della sessione relativa al Business Partner pertinente. La scheda **Contatti** si riferisce alla sessione Contatti per Ruolo Business Partner (tccom4545m000) ed è inclusa nelle seguenti sessioni:

- Business Partner (tccom4100s000)
- Business Partner 'Destinazione vendita' (tccom4110s000)
- Business Partner 'Origine vendita' (tccom4120s000)
- Business Partner 'Destinazione fattura' (tccom4112s000)
- Business Partner 'Origine fattura' (tccom4122s000)
- BP 'Origine pagamento' (tccom4114s000)
- Business Partner 'Destinazione pagamento' (tccom4124s000)
- Business Partner 'Destinazione spedizione' (tccom4111s000)
- Business Partner 'Origine spedizione' (tccom4121s000)

Attributi

CRM – Attributi

Gli attributi consentono di registrare informazioni distintive su possibili Business Partner, contatti, opportunità o attività e di segmentare i dati quando si specifica una selezione di batch per generare attività, stampa unione (lettere) o report flessibili.

È possibile collegare attributi ai seguenti componenti transazione:

- Business Partner
- Contatti
- Opportunità
- Attività

Per specificare attributi e set di attributi, effettuare le seguenti operazioni:

Istruzione 1: Creazione degli attributi

Creare gli attributi nella sessione Attributi (tdsmi0550m000).

Note

- I campi della scheda **Riferimento** sono facoltativi.
- Gli attributi sono simili ai campi di LN. Una calcolatrice può essere ad esempio utilizzata sia per gli attributi relativi a numeri interi sia per gli attributi relativi a frazioni, esattamente come avviene nei campi numerici standard di LN. Il calendario può essere utilizzato per gli attributi relativi alle date.
- Se un attributo è di tipo **Opzione**, specificare le opzioni nella sessione Opzioni per Attributo (tdsmi0151m000).

Istruzione 2: Creazione dei set di attributi

È possibile creare più attributi da collegare a un componente transazione. Se si desidera collegare insieme gli stessi attributi, utilizzare la sessione Set attributi (tdsmi0152m000) per creare set di attributi.

Istruzione 3: Collegamento degli attributi ai set di attributi

Collegare gli attributi al set di attributi nella sessione Attributi per Set attributi (tdsmi0153m000). Un attributo può essere collegato a più set di attributi.

È possibile aggiungere i set di attributi nelle seguenti sessioni:

- Attributi per Business Partner (tdsmi1101m000)
- Attributi per Opportunità (tdsmi1111m000)
- Attributi per Contatto (tdsmi1123m000)
- Attributi per Attività (tdsmi2101m000)

Istruzione 4: Collegamento degli attributi ai componenti transazione

Gli attributi possono essere collegati ai componenti transazione nei seguenti modi:

- Utilizzando set di attributi predefiniti, che è possibile definire nella sessione Valori predefiniti per Utente (tdsmi0520m000) o Parametri CRM (tdsmi0100m000).
- Aggiungendo globalmente un set di attributi a più Business Partner, opportunità e così via, nella sessione Aggiunta globale di attributi (tdsmi2210m000).
- Aggiungendo globalmente attività a più Business Partner, opportunità e così via, nella sessione Aggiunta globale di attività (tdsmi2210m100). L'aggiunta di attività in questa sessione deve essere eseguita in base a un modello di attività a cui un set di attributi è collegato nella sessione Modelli attività (tdsmi0155m000).
- Aggiungendo manualmente gli attributi a componenti transazione specifici.
È possibile aggiungere gli attributi uno alla volta o per set di attributi nelle seguenti sessioni:
 - **Business Partner (tccom4100s000)**
Aggiungere gli attributi a un Business Partner nella scheda **Attributi aggiuntivi** che fa riferimento alla sessione Attributi per Business Partner (tdsmi1101m000).

- **Opportunità (tdsmi1610m000)**
Aggiungere gli attributi a un'opportunità nella scheda **Attributi aggiuntivi** che fa riferimento alla sessione Attributi per Opportunità (tdsmi1111m000).
- **Contatto (tccom1640m000)**
Aggiungere gli attributi a un contatto nella scheda **Attributi aggiuntivi** che fa riferimento alla sessione Attributi per Contatto (tdsmi1123m000).
- **Attività (tccom6100m000)**
Aggiungere gli attributi a un'attività nella scheda **Attributi aggiuntivi** della sessione Appuntamento (tccom6600m100), Chiamata (tccom6600m200), Attività (tccom6600m300) o Messaggio di posta (tccom6600m400) che fa riferimento alla sessione Attributi per Attività (tdsmi2101m000).

Istruzione 5: Specificazione dei valori relativi agli attributi

Nella scheda **Attributi aggiuntivi** delle sessioni Business Partner (tccom4100s000), Opportunità (tdsmi1610m000), Contatto (tccom1640m000) e Attività (tccom6100m000) è possibile specificare i valori relativi agli attributi.

A seconda del tipo di attributo, al momento dell'immissione dei valori sarà disponibile la calcolatrice o il calendario. Se l'attributo è impostato in questo modo, è obbligatorio specificare un valore.

Esempio

- **Attributo collegato a un Business Partner**
Una società decide di verificare se i propri fornitori hanno ottenuto la certificazione ISO 9000. Creando un attributo denominato ISO 9000? e collegando tale attributo a ciascun fornitore, la società potrà tenere traccia di questa informazione. La società imposta il valore predefinito per questa espressione su No.
- **Attributo collegato a un'attività**
Una società crea un'attività per tenere traccia dei reclami inviati dal magazzino ai fornitori. A questa attività viene collegato un set di attributi denominato REC = Reclami, in cui sono elencate tutte le informazioni di cui si desidera tenere traccia ogni volta che si verifica un problema. Uno degli attributi è costituito da un campo in cui l'addetto al magazzino valuta la risposta del fornitore. I valori disponibili sono Ottimo, Buono, Mediocre e Inaccettabile.
- **Set attributi**
Ogni anno una società esegue un sondaggio per verificare il livello di soddisfazione dei clienti. Ogni domanda del sondaggio viene creata come attributo e tutte le domande vengono raggruppate come set di attributi.

CRM – functionality

CRM utilizzabili con questa funzionalità:

- *Opportunities (pag. 25)*
- *Activities (pag. 26)*
- *Letters, selection expressions, and reports (pag. 29)*

Nota

La sessione Cliente 360 (tdsmi1500m000) fornisce ai responsabili vendite una panoramica delle informazioni relative ai Business Partner e permette di eseguire con estrema facilità diverse attività correlate ai Business Partner.

Opportunità in CRM

Le opportunità vengono utilizzate dai venditori per registrare e monitorare le informazioni di vendita relative a un Business Partner, allo scopo di vendere un prodotto o un servizio al Business Partner in questione.

È possibile creare le opportunità nella sessione Opportunità (tdsmi1610m000).

È possibile utilizzare questa sessione per effettuare le seguenti operazioni:

- Assegnare e riassegnare un'opportunità a un rappresentante vendite.
- Gestire lo stato di avanzamento di un'opportunità. È possibile aggiornare la fase del processo di vendita e assegnare una percentuale di probabilità di acquisire l'opportunità.
- Aggiornare lo stato dell'opportunità.
- Immettere, gestire o eliminare attività collegate a un'opportunità.
- Assegnare contatti a un'opportunità nella sessione Contatti per Opportunità (tdsmi1122m000), in cui vengono visualizzate le persone da contattare presso il Business Partner in relazione all'opportunità in questione.

- Aggiungere informazioni di riferimento a un'opportunità nella sessione Riferimenti per Opportunità (tdsmi1115m000).
- Aggiungere globalmente attributi a un'opportunità nella sessione Attributi per Opportunità (tdsmi1111m000).
- Aggiungere articoli a un'opportunità nella sessione Articoli per Opportunità (tdsmi1113m000). Tali articoli possono essere offerti come riga di offerta di vendita a un Business Partner.

Offerte di vendita basate su un'opportunità

Se si genera un'offerta di vendita a partire da un'opportunità, quest'ultima viene utilizzata come base per l'offerta di prodotti a un Business Partner. Se a un'opportunità vengono aggiunti articoli, per questi ultimi è possibile generare righe di offerta.

Nella sessione Opportunità (tdsmi1610m000) è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- Aggiungere articoli a un'opportunità nella scheda **Articoli** che fa riferimento alla sessione Articoli per Opportunità (tdsmi1113m000). Nell'offerta di vendita vengono inseriti come righe di offerta soltanto gli articoli la cui casella di controllo **Selezione** è selezionata.
- Generare un'offerta di vendita e le relative righe dall'opportunità scegliendo **Genera offerta** dal menu Visualizzazioni, Riferimenti, o Azioni.

Dopo la generazione di un'offerta di vendita:

- Il numero di opportunità viene inserito come numero di riferimento nel campo **Opportunità** della sessione Offerta di vendita (tdsls1600m000). Il numero di offerta di vendita viene inserito come numero di riferimento nella scheda **Riferimento** della sessione Opportunità (tdsmi1610m000), relativa alla sessione Riferimenti per Opportunità (tdsmi1115m000).
- L'origine dell'offerta di vendita generata è **Opportunità**.
- L'**Origine prezzo** delle righe di offerta di vendita generate è **Manuale**, pertanto i prezzi e gli sconti non vengono ricalcolati automaticamente.
- Se all'articolo dell'opportunità è collegato un legame di pegging, tale legame viene copiato nella riga dell'offerta di vendita generata.

Nota

- Se a un'opportunità non vi sono articoli collegati, è possibile scegliere di generare soltanto l'intestazione, e non le righe, di un'offerta di vendita.
- Non è possibile generare un'offerta di vendita da un'opportunità se il relativo **Stato** è impostato su **Inattivo, Acquisito, Perso o Annullato**.

Attività in CRM

Una parte essenziale della funzionalità CRM è rappresentata dalla possibilità di creare attività da programmare per i componenti transazione (Business Partner, contatti, opportunità o altre attività) e di tracciare l'avanzamento di tali attività.

Un'attività è un appuntamento, una chiamata, una mansione, un messaggio di posta o un messaggio e-mail che deve essere creato o eseguito da un utente e che viene registrato in LN. Sono esempi di attività le telefonate, lo scambio di posta, le visite e i sondaggi. Le mansioni, gli appuntamenti e le chiamate possono facoltativamente essere sincronizzati con Microsoft Exchange.

Nella sessione Attività (tccom6100m000) è possibile creare attività e collegarle a componenti transazione. Le attività possono essere create manualmente o generate automaticamente.

Creazione manuale delle attività

Nella sessione Attività (tccom6100m000) è possibile creare manualmente queste attività:

- **Appuntamenti**
Fare clic su **Nuovo appuntamento** per immettere un appuntamento nella sessione Appuntamento (tccom6600m100).
- **Chiamate**
Fare clic su **Nuova chiamata** per immettere una chiamata nella sessione Chiamata (tccom6600m200).
- **Mansioni**
Fare clic su **Nuova attività** per immettere un' attività nella sessione Attività (tccom6600m300).
- **E-mail**
Fare clic su **Nuova e-mail** per immettere un messaggio e-mail nella sessione E-mail (tccom6600m500).

Nota

La sessione Attività (tccom6100m000) può essere avviata in modo autonomo, ma viene anche visualizzata come scheda nelle seguenti sessioni:

- Business Partner (tccom4100s000)
- Opportunità (tdsmi1610m000)
- Contatto (tccom1640m000)
- Attività (tccom6100m000)

Generazione automatica delle attività

Nella sessione Aggiunta globale di attività (tdsmi2210m100) è possibile aggiungere globalmente le attività a più Business Partner, opportunità e così via.

In base a un modello di attività, che può essere definito nella sessione Modelli attività (tdsmi0155m000), è possibile generare automaticamente queste attività:

- Le mansioni dalla sessione Aggiunta globale di attività (tdsmi2210m100)
- I messaggi di posta dalla sessione Stampa unione per Lettera standard (tdsmi2410m000) È possibile visualizzare il messaggio di posta generato nella sessione Messaggio di posta (tccom6600m400).

Nota

Gli appuntamenti possono anche essere generati dalle assegnazioni in Assistenza, nonché dalle righe di ordine di ispezione o dalle attività relative a materiale non conforme e al piano di azioni correttive (PAC) in Gestione qualità.

Attività di follow up

Un'attività può anche dare luogo a un'altra attività. Da un appuntamento, una chiamata, una mansione, un messaggio di posta o un messaggio e-mail possono pertanto essere create attività di follow up di tipo **Chiamata**, **Attività**, **Appuntamento** e **E-mail**.

Nelle sessioni relative alle attività è possibile creare le seguenti attività di follow up:

- **Appuntamento di follow up**
Fare clic su **Appuntamento follow up** per immettere un appuntamento di follow up nella sessione Appuntamento (tccom6600m100).
- **Chiamata di follow up**
Fare clic su **Chiamata follow up** per immettere una chiamata di follow up nella sessione Chiamata (tccom6600m200).
- **Mansione di follow up**
Fare clic su **Attività follow up** per immettere un'attività di follow up nella sessione Attività (tccom6600m300).
- **E-mail di follow up**
Fare clic su **E-mail follow up** per immettere un'e-mail di follow up nella sessione E-mail (tccom6600m500).

Nota

Se un'attività viene generata a partire da un'altra attività:

- I riferimenti **Codice contatto**, **Business Partner** e **Componente transazione** vengono copiati nella nuova attività.
- Un riferimento all'attività originaria viene specificato nella nuova attività. Nell'attività di follow up è possibile aggiornare tutti i riferimenti, tranne il riferimento all'attività originaria.
- I partecipanti o i destinatari dell'attività originaria vengono copiati nella nuova attività.

Funzionalità aggiuntive

- **Attributi**
È possibile collegare attributi a un'attività nella sessione Attributi per Attività (tdsmi2101m000), che viene visualizzata come scheda nella maggior parte delle sessioni relative alle attività. Si supponga, ad esempio, che l'attività sia costituita da un sondaggio. Le domande da porre al Business Partner vengono create come attributi e collegate all'attività. Gli impiegati che eseguono questa attività accederanno ai campi relativi agli attributi immettendovi le risposte al sondaggio man mano che ottengono le informazioni necessarie tramite contatti telefonici.

- **Note**
È possibile collegare note a un'attività nella sessione Note (tcstl1550m000), che viene visualizzata come scheda in tutte le sessioni relative alle attività.
- **Riferimenti**
È possibile collegare riferimenti a un'attività nella sessione Riferimenti per Attività (tccom6115m000), che viene visualizzata come scheda in tutte le sessioni relative alle attività.
- **Partecipanti**
È possibile invitare partecipanti a una chiamata o a un appuntamento tramite la sessione Partecipante (tccom6105m000), che viene visualizzata come scheda nelle sessioni Chiamata (tccom6600m200) e Appuntamento (tccom6600m100). Se la casella di controllo **Sincronizza** è selezionata in queste sessioni, le chiamate e gli appuntamenti vengono sincronizzati con gli eventi di calendario di un partecipante in Microsoft Exchange.
- **Destinatari**
È possibile selezionare i destinatari di un messaggio e-mail nella sessione Destinatari (tccom6600m900), che può essere avviata dalla sessione E-mail (tccom6600m500).
- **Allegati**
È possibile collegare allegati a un messaggio e-mail nella sessione Allegati (tccom6110m000), che può essere avviata nella sessione E-mail (tccom6600m500).

Lettere, espressioni di selezione e report in CRM

Lettere

La composizione di lettere per Business Partner e l'invio di messaggi a liste di distribuzione sono tra le più frequenti attività di marketing. In CRM è possibile creare, salvare e modificare le lettere. La funzionalità di stampa unione, inoltre, consente di stampare una lettera generica contenente informazioni specifiche del Business Partner. È infine possibile esportare le lettere in altri programmi di elaborazione testi per utilizzare funzionalità quali il correttore ortografico.

Per creare e stampare le lettere, effettuare le seguenti operazioni:

1. Per creare lettere da inviare ai Business Partner, utilizzare la sessione Lettere (tdsmi1150m000). È possibile creare lettere generiche, quindi unire a queste ultime informazioni specifiche relative al Business Partner.
Per definire il corpo effettivo della lettera, è possibile utilizzare un Editor di testo.
2. La sessione Stampa unione per Lettera standard (tdsmi2410m000) consente di stampare o elaborare le lettere per i Business Partner (clienti potenziali o effettivi), le opportunità, i contatti o le attività. È possibile specificare un intervallo di dati da stampare nella stampa unione.

Espressioni di selezione

Un'espressione di selezione consente agli utenti di definire i criteri di ricerca per la creazione di un gruppo di destinazione. Quest'ultimo può essere utilizzato per specificare i soggetti da coinvolgere in

una determinata operazione. È possibile utilizzare le espressioni di selezione per creare intervalli di destinatari per opportunità, aggiunte globali di attributi e attività, lettere (operazioni di stampa unione) e report. Le espressioni di selezione sono analoghe ai criteri di definizione della destinazione utilizzati nei programmi basati su database e fogli di calcolo, ad esempio Microsoft Excel.

Le espressioni di selezione vengono create nella sessione Selezioni (tdsmi0170m000) ed è possibile utilizzarle per lettere, report e così via. Possono essere semplici o complesse, a seconda dei criteri su cui sono basate. Per definire le espressioni, è possibile utilizzare un Editor di testo.

Nella sessione Selezioni (tdsmi0170m000) vengono elencati i codici e le descrizioni delle selezioni definite dagli utenti. Le caselle di controllo indicano se per una selezione è presente un testo o è stata definita un'espressione. Il testo e le espressioni vengono entrambi creati tramite la funzionalità di testo, accessibile dal menu **Modifica**. Per verificare la sintassi dell'espressione di selezione, è possibile scegliere **Compila espressione** dal menu Visualizzazioni, Riferimenti, o Azioni. Benché questa operazione non sia obbligatoria, è tuttavia opportuno eseguirla per scopi precauzionali.

Esempio

Si supponga che una società abbia creato un attributo da collegare ai Business Partner in cui viene indicata la data in cui i Business Partner sono diventati tali. Sarà possibile creare un'espressione di selezione per trovare i Business Partner che sono diventati tali durante gli ultimi 45 giorni. L'attributo potrà essere utilizzato nell'espressione di selezione per trovare il gruppo di destinazione. La società utilizza inoltre le fasi per tracciare l'avanzamento dei propri rapporti con i Business Partner. Una delle fasi indica la richiesta di informazioni aggiuntive da parte del Business Partner. Nell'espressione di selezione sarà possibile utilizzare questa fase per individuare i Business Partner che devono essere contattati telefonicamente o a cui devono essere inviate informazioni.

Report

È possibile definire report per visualizzare i dati definiti dall'utente. Le informazioni che verranno incluse in un report dipendono da diversi criteri. In CRM è possibile creare report per visualizzare i dati in base alle proprie esigenze.

Per specificare report effettuare le seguenti operazioni:

1. Specificare un codice, una descrizione e alcune informazioni generali relative all'intestazione e al piè di pagina nella sessione Report (tdsmi0180s000).
2. Specificare le definizioni delle colonne, che indicano le informazioni da includere nelle colonne del report, nella sessione Layout report (tdsmi0181s000). Queste informazioni possono includere campi di tabella o attributi.
3. Stampare ed elaborare i report nella sessione Stampa flessibile (tdsmi2410m100).

CRM – Text Editor

Se si crea una lettera o un'espressione di selezione, è possibile utilizzare l'editor di testo per specificare l'effettivo layout della lettera o un'espressione.

Nota

- È possibile specificare le lettere nella sessione Lettere (tdsmi1150m000).
- L'espressione di selezione può essere specificata nella sessione Selezioni (tdsmi0170m000).

Utilizzo dell'Editor di testo

Il layout di una lettera o un'espressione di selezione può essere estremamente semplice oppure particolarmente complesso e può contenere i seguenti dati:

- **Testo normale**
Ad esempio, "Siamo lieti di informarla...". È possibile utilizzare caratteri speciali, ad esempio ö oppure é, ma non effetti di stampa quali grassetto, caratteri di sottolineatura e tipi di caratteri differenti.
- **Campi tabella**
È possibile utilizzare tutti i campi tabella registrati nella sessione Tabelle da visualizzare in CRM (tdsmi0182m000), ad esempio tcom100.nama (il nome del Business Partner).
- **Attributi**
È possibile utilizzare tutti gli attributi registrati nella sessione Attributi (tdsmi0550m000). Per ulteriori informazioni, consultare *CRM – attributes in the Text Editor (pag. 36)*.
- **Variabili predefinite**
Ad esempio, @today (restituisce la data corrente). Per ulteriori informazioni, consultare *CRM – predefined variables in the Text Editor (pag. 38)*.

Anziché immettere gli attributi e i campi di tabella, si consiglia di eseguire lo zoom e di selezionarli perché, durante la selezione, è minore la probabilità di commettere errori. Per recuperare gli attributi o i campi di tabella necessari, scegliere **Avvia sessione di zoom** dal menu **Opzioni** dell'Editor di testo.

Nota

Il testo digitato dopo la barra verticale (|) non viene interpretato come codice di programmazione, bensì come semplice informazione aggiuntiva per l'utente.

Operatori nell'Editor di testo

Nell'Editor di testo è possibile utilizzare operatori aritmetici, logici o relazionali.

Operatori aritmetici

* Moltiplicazione

/ Divisione

+ Addizione

- Sottrazione

¥ Resto della divisione

& Stringhe di collegamento (matrici alfanumeriche)

Operatori logici

or

and

not (negazione)

Operatori relazionali

= Uguale a

<> Diverso da

> Maggiore di

< Minore di

>= Maggiore o uguale
a

<= Minore o uguale a

Funzioni nell'Editor di testo

Nell'Editor di testo è possibile utilizzare le seguenti funzioni:

- Aritmetiche
- Trigonometriche
- Logaritmiche
- Stringa
- Data

Funzioni aritmetiche	Esempio
round (X,Y,Z)	Restituisce il valore arrotondato di X - Y è il numero di decimali Z è il metodo di arrotondamento (0 = per difetto, 1 = normale, 2 = per ecces- so)
val (A)	Restituisce il valore numerico della stringa A val ("8.7") = 8.7
abs (X)	Restituisce il valore assoluto di X abs (-10.3) = 10.3
int (X)	Restituisce il valore intero di X int (11.6) = 11
pow (X, Y)	Restituisce il valore di X elevato alla potenza di Y pow (10.2) = 100
sqrt (X)	Restituisce la radice quadrata di X sqrt (16) = 4
min (X, Y)	Restituisce il valore più piccolo tra X e Y min (6, 10) = 6
max (X, Y)	Restituisce il valore più grande tra X e Y max (6, 10) = 10
pi	Valore della costante pi (3.1415926) -

Funzioni trigonometriche

<code>sin (X), cos (X), tan (X)</code>	Restituisce il seno, il coseno o la tangente di X
<code>asin (X), acos (X), atan (X)</code>	Restituisce l'arcoseno, l'arcocoseno o l'arcotangente di X
<code>hsin (X), hcos (X), htan (X)</code>	Restituisce il seno iperbolico, il coseno iperbolico o la tangente iperbolica di X

Funzioni logaritmiche

<code>exp (X)</code>	Restituisce e elevato alla potenza di X
<code>log (X)</code>	Restituisce il logaritmo naturale di X in base e
<code>log10 (X)</code>	Restituisce il valore del logaritmo di X in base alla potenza di 10

Funzioni per valori stringa

Esempio

<code>edit (X,Y)</code>	Formatta il valore numerico X in base al formato Y	<code>edit (10.3, "ZZZ9V,99") = " 10,30"</code>
<code>str (X)</code>	Inserisce il valore numerico nella stringa	<code>str (10.3) = "10.3"</code>
<code>len (X)</code>	Restituisce la lunghezza della stringa X	<code>len ("abc") = 3</code>
<code>strip (X)</code>	Elimina gli spazi dopo l'ultimo carattere	<code>strip ("A ") = "A"</code>
<code>pos (X,Y)</code>	Restituisce la posizione della stringa Y all'interno della stringa X a partire da sinistra	
<code>rpos (X,Y)</code>	Restituisce la posizione della stringa Y all'interno della stringa X a partire	

da destra

Funzioni di data	Esempio
date ()	Restituisce la data corrente -
date (AAAA, MM, GG)	Restituisce la data in base al giorno date (2008, 5, 1) = 1 maggio 2008 (GG), al mese (MM) e all'anno (AAAA) specificati

CRM – attributes in the Text Editor

Se si utilizza l'Editor di testo per definire il layout di una lettera o per creare un'espressione di selezione, è possibile recuperare gli attributi. Per selezionare un attributo, scegliere **Avvia sessione di zoom** dal menu **Opzioni** dell'Editor di testo.

Notazione generale di un attributo

Tipi di attributi

- **R**
L'attributo è associato a un cliente o a un cliente potenziale.
- **P**
L'attributo è associato a un'opportunità.
- **C**
L'attributo è associato a un contatto.
- **A**
L'attributo è associato a un'attività.

La notazione generale di un attributo è la seguente: [X, attributo].

La X sta per (R, P, C o A). L'attributo recuperato è sempre relativo a una relazione (R). Per assegnare l'attributo a un contatto, è necessario sostituire la notazione "R" con la notazione "C" e così via.

Variabili degli attributi

È possibile utilizzare gli attributi in un report predefinito mediante le seguenti variabili (matrici):

- **label.data**
In questa matrice vengono memorizzate tutte le etichette (descrizioni) dell'attributo. La lunghezza di un'etichetta è pari a 40 caratteri e il numero massimo di etichette è 25.
- **attribute.data**
In questa matrice vengono memorizzati tutti i valori alfanumerici, fino a 25.
- **attribute.text**
In questa matrice vengono registrati tutti i numeri in formato testo (fino a 10), che è possibile stampare al momento.

Esempio

All'attività 'Visita' sono associati i seguenti tre attributi:

Tipo di atmosfera	Amichevole, normale, ostile
Inizio dell'appuntamento	Anticipo, puntuale, ritardo
Fine dell'appuntamento	Anticipo, puntuale, ritardo

All'attributo 2 è collegato un testo.

È possibile stampare quanto segue:

tdsmi200.cact tdsmi200.dsca

label.data (1): attribute.data (1)

label.data (2): attribute.data (2)

label.data (3): attribute.data (3)

Testo label.data (2)

attribute.text (2)

CRM – predefined variables in the Text Editor

È possibile utilizzare l'Editor di testo per definire il layout di una lettera o per creare un'espressione di selezione mediante le variabili predefinite.

Variabili predefinite generali per Business Partner, opportunità, contatti e attività

All'interno dei documenti ordine, gli indirizzi risultano rimossi dai relativi campi.

cor.nama	Primo campo recapito
cor.namb	Secondo campo recapito
cor.namc	Terzo campo recapito
cor.namd	Quarto campo recapito
cor.name	Quinto campo recapito
cor.namf	Sesto campo recapito
cor.ccty.dsca	Descrizione Paese recapito
del.nama	Primo campo indirizzo di consegna
del.namb	Secondo campo indirizzo di consegna
del.namc	Terzo campo indirizzo di consegna
del.namd	Quarto campo indirizzo di consegna
del.name	Quinto campo indirizzo di consegna
del.namf	Sesto campo indirizzo di consegna
del.ccty.dsca	Descrizione Paese indirizzo di consegna
pad.nama	Primo campo indirizzo privato
pad.namb	Secondo campo indirizzo privato
pad.namc	Terzo campo indirizzo privato
pad.namd	Quarto campo indirizzo privato
pad.name	Quinto campo indirizzo privato
pad.namf	Sesto campo indirizzo privato

pad.ccty.dsca

Descrizione Paese indirizzo privato

Variabili predefinite per Business Partner

pldd_mcs034.dsca	Descrizione listino prezzi
pcpr_com010.nama	Nome cliente padre per prezzi/sconti
pctx_com010.nama	Nome cliente padre per testi
pctf_com010.nama	Nome cliente padre per Contabilità
ccus_com010.nama	Nome cliente padre per aggiornamento statistiche
iscn_com000.nama	Nome 1 società affiliata
iscn_com000.namb	Nome 2 società affiliata
iscn_com000.namc	Indirizzo 1 società affiliata
iscn_com000.namd	Indirizzo 2 società affiliata
iscn_com000.name	Città 1 società affiliata
iscn_com000.namf	Città 2 società affiliata
iscn_com000.pstc	CAP società affiliata

Variabili predefinite per opportunità

mprj_com001.nama	Nome di Assegnato a
mprj_com012.nama	Nome A recapito
mprj_com012.namb	Nome B recapito
mprj_com012.namc	Indirizzo A recapito

mprj_com012.namd	Indirizzo B recapito
mprj_com012.name	Città A recapito
mprj_com012.namf	Città B recapito
mprj_com012.pstc	CAP recapito

Variabili predefinite per contatti

cper_mcs122.dsca	Descrizione attenzione
cper_mcs046.dsca	Descrizione lingua
cper_mcs019.dsca	Descrizione qualifica
wadr_com012.nama	Nome A recapito ufficio
wadr_com012.namb	Nome B recapito ufficio
wadr_com012.namc	Indirizzo A recapito ufficio
wadr_com012.namd	Indirizzo B recapito ufficio
wadr_com012.name	Città A recapito ufficio
wadr_com012.namf	Città B recapito ufficio
wadr_com012.pstc	CAP recapito ufficio
padr_com012.nama	Nome A recapito privato
padr_com012.namb	Nome B recapito privato
padr_com012.namc	Indirizzo A recapito privato
padr_com012.namd	Indirizzo B recapito privato
padr_com012.name	Città A recapito privato

padr_com012.namf	Città B recapito privato
------------------	--------------------------

padr_com012.pstc	CAP recapito privato
------------------	----------------------

Variabili predefinite per attività

acti_smi002.dsca	Descrizione origine
------------------	---------------------

acti_smi003.dsca	Descrizione fase
------------------	------------------

acti_smi004.dsca	Descrizione qualifica
------------------	-----------------------

acti_smi006.dsca	Descrizione attenzione
------------------	------------------------

empl_com001.nama	Nome impiegato
------------------	----------------

crep_com001.nama	Nome rappresentante vendite
------------------	-----------------------------

Variabili predefinite per espressioni di selezione

bp.turnover.previous.year

Il fatturato ricavato dalla sessione Saldi Business Partner 'Destinazione fattura' (tccom4513s000). Questo valore rappresenta il fatturato dell'ultimo anno per tutti i reparti della società finanziaria alla quale appartengono i seguenti elementi:

- L'ufficio vendite collegato al Business Partner.
- La società logistica corrente, se questa società è anche una società finanziaria e al Business Partner non è collegato alcun ufficio vendite.

In base all'espressione di selezione, i Business Partner che corrispondono ai criteri associati al fatturato possono essere recuperati nelle sessioni Stampa unione per Lettera standard (tdsmi2410m000) e Stampa flessibile (tdsmi2410m100). È ad esempio possibile inviare una lettera a tutti i Business Partner che hanno registrato un fatturato compreso tra 0 e 15000.

Per il fatturato si applicano le seguenti limitazioni:

- Viene calcolato il valore del fatturato per un'unica società finanziaria. Il fatturato di più società finanziarie non viene sommato.

- Dalla sessione Saldi Business Partner 'Destinazione fattura' (tccom4513s000) è possibile recuperare un solo record per ciascun Business Partner.

Esempio

`bp.turnover.previous.year < 15000.00 and bp.turnover.previous.year > 0.0.`

CRM – examples of selection expressions

Se si crea un'espressione di selezione nella sessione Selezioni (tdsmi0170m000), viene utilizzato l'Editor di testo per la creazione dell'espressione.

Esempi di espressioni alfanumeriche

<code>(R, color) = "rosso"</code>	Attributo alfanumerico
-----------------------------------	------------------------

<code>tccom100.bpid = "JOHNSON"</code>	Campo di tabella alfanumerico
--	-------------------------------

<code>(R, contents) = 1</code>	Attributo numerico
--------------------------------	--------------------

<code>tccom110.umsp = 2</code>	Campo di tabella numerico
--------------------------------	---------------------------

`(R, contents) IN (10,100) (110,200)`

Il valore dell'attributo deve essere compreso tra 10 e 100, estremi inclusi, oppure tra 110 e 200, estremi inclusi.

Esempi di espressioni di stringa

<code>^</code>	Inizio stringa
<code>\$</code>	Fine stringa
<code>.</code>	Qualsiasi carattere
<code>*</code>	0 o più volte il carattere precedente
<code>()</code>	Uno dei caratteri compresi tra (), ad esempio (abcd123) o (a-z)
<code>(^)</code>	Qualsiasi segno diverso da , ad esempio (^XYZ0-9)
<code>""</code>	Doppie virgolette all'interno di una stringa

Esempi

- `"abcdefg" IN "def" = TRUE`
- `"abcdefg" IN "^def$" = FALSE`
- `"abcdefg" IN "^a" = TRUE`
- `"abcdefg" IN "^b" = FALSE`
- `"abcdefg" IN "g$" = TRUE`

Alternativa: `(R,...) IN "abcde"`.

Significato: viene verificata la presenza della stringa "abcde" in tutti gli attributi.

Priorità in espressioni

Agli operatori aritmetici è associata una priorità più alta rispetto agli operatori relazionali. A questi ultimi è associata una priorità più alta rispetto agli operatori logici.

La sequenza di priorità per gli operatori aritmetici è: `* / % + -`

La sequenza di priorità per gli operatori logici è: `not` e `or`

Per modificare la sequenza di priorità degli operatori aritmetici e logici, è possibile utilizzare le parentesi tonde ("`()`"), ad esempio `3 + 4 * 5 = 23` e `(3 + 4) * 5 = 35`

Sincronizzazione delle attività e dei contatti di CRM con Microsoft Exchange

CRM offre la seguente funzionalità di sincronizzazione:

- I contatti di LN possono essere sincronizzati con Microsoft Exchange.
- Le attività di tipo **Chiamata** o **Appuntamento** possono essere sincronizzate come eventi di calendario tra LN e Microsoft Exchange. I calendari vengono sincronizzati in entrambe le direzioni.

Dati principali e parametri di sincronizzazione

Prima di poter sincronizzare contatti e attività, è necessario definire i seguenti parametri e dati principali:

- Selezionare la casella di controllo **Sincronizza contatti** nella sessione Parametri COM (tccom0000s000) se si desidera abilitare la sincronizzazione dei contatti. Se la casella di controllo è selezionata, è inoltre necessario specificare i codici ISO nelle sessioni Paesi (tcmcs0510m000) e Lingue (tcmcs0146m000).
- Selezionare la casella di controllo **Sincronizza attività** nella sessione Parametri COM (tccom0000s000) se si desidera abilitare la sincronizzazione dei calendari.
- Configurare il programma di sincronizzazione di Exchange nella sessione Impostazioni di MS Exchange Synchronization (ttaad2140m000).
- Specificare gli utenti che hanno necessità di sincronizzare i contatti e i calendari nella sessione Utenti di MS Exchange Synchronization (ttaad2141m000).

Nota

Per sincronizzare le attività per i partecipanti di tipo **Impiegato** specificati nella sessione Partecipante (tccom6105m000), per l'impiegato devono essere applicabili le seguenti condizioni:

- Il campo **Utente** è specificato nella sessione Impiegati - Generale (tccom0101m000).

- Il campo **E-mail** è specificato nella sessione Impiegati - Gestione del personale (bpmdm0101m000). L'indirizzo e-mail deve essere identico, incluse maiuscole e minuscole, all'indirizzo e-mail definito nel dominio Windows.
- Il campo **Indir. e-mail** della sessione Utenti di MS Exchange Synchronization (ttaa2141m000) è uguale al campo **E-mail** della sessione Impiegati - Gestione del personale (bpmdm0101m000). L'indirizzo e-mail deve essere identico, incluse maiuscole e minuscole, all'indirizzo e-mail definito nel dominio Windows.

Gli inviti relativi a un'attività possono essere inviati ai calendari dei partecipanti soltanto se l'**Organizzatore riunione** dell'attività, specificato nella sessione Partecipante (tccom6105m000), è definito anche nella sessione Utenti di MS Exchange Synchronization (ttaa2141m000). Questo è dovuto al fatto che MS Exchange genera gli inviti per l'organizzatore.

Programma di sincronizzazione di Exchange

Nell'applicazione Web di amministrazione dell'interfaccia utente LN, il programma di sincronizzazione di Exchange può essere avviato e arrestato per un ambiente CRM di LN.

Quando il programma di sincronizzazione di Exchange viene avviato, avviene quanto segue:

1. Il programma di sincronizzazione si connette a LN.
2. Le impostazioni definite nelle sessioni Impostazioni di MS Exchange Synchronization (ttaa2140m000) e Utenti di MS Exchange Synchronization (ttaa2141m000) vengono inviate al programma di sincronizzazione.
3. Il programma di sincronizzazione avvia la sincronizzazione dei contatti e delle attività.

Per ulteriori informazioni, consultare *Infor LN UI Administration Guide*.

Sincronizzazione dei contatti

I contatti di LN vengono sincronizzati con Microsoft Exchange mediante un meccanismo di pull. Il programma di sincronizzazione viene attivato tramite un intervallo di pull, costituito da un numero e da un'unità di tempo, ad esempio 1 ora o 7 giorni. Quando viene attivato per ogni utente che richiede la sincronizzazione, il programma di sincronizzazione recupera da LN i contatti con la casella di controllo **Sincronizza** selezionata nella sessione Contatto (tccom1640m000) che risultano cambiati rispetto all'ultima esecuzione della sincronizzazione. Questi contatti vengono sincronizzati con Microsoft Exchange.

Sincronizzazione dei calendari

Anche i calendari vengono sincronizzati mediante un meccanismo di pull basato su un intervallo di pull. Quando viene attivato per ogni utente che richiede la sincronizzazione, il programma di sincronizzazione recupera da LN e da Microsoft Exchange tutti gli eventi di calendario presenti o futuri. Il programma di sincronizzazione non utilizza il meccanismo di pull per sincronizzare eventi passati.

Nota

Oltre al meccanismo di pull, la sincronizzazione dei calendari supporta il meccanismo di notifica push. Se la casella di controllo **Attiva sincronizzaz. push** è selezionata nella sessione Impostazioni di MS Exchange Synchronization (ttaad2140m000), quando un evento di calendario viene creato, modificato o eliminato in Microsoft Exchange o LN, al programma di sincronizzazione viene inviata una notifica push che attiva la sincronizzazione dell'evento di calendario interessato.

Evento di calendario proveniente da LN

Per le attività create in LN che devono essere sincronizzate, nella sessione Attività (tcom6100m000) sono selezionate le seguenti caselle di controllo:

- **Creato da Infor LN**
- **Sincronizza**

Quando viene attivato, il programma di sincronizzazione sincronizza i calendari dei partecipanti collegati all'attività che hanno la casella di controllo **Invita** selezionata nella sessione Partecipante (tcom6105m000).

Nota

Se l'evento di calendario ancora non è presente in Microsoft Exchange, la casella di controllo **Sincronizzato** è deselezionata, mentre la casella di controllo **Inviato a programma di sincronizzazione** è selezionata nella sessione Partecipante (tcom6105m000).

Quando l'evento di calendario viene creato per il partecipante in Microsoft Exchange, la casella di controllo **Sincronizzato** è selezionata nella sessione Partecipante (tcom6105m000).

Evento di calendario proveniente da Microsoft Exchange

Gli eventi di calendario creati in Microsoft Exchange che devono essere sincronizzati con LN, ma che ancora non sono presenti in LN, devono essere creati anche in LN. Pertanto, nella sessione Appuntamento (tcom6600m100) l'evento di calendario viene creato come attività di tipo **Appuntamento** a cui sono collegati i partecipanti.

Per l'appuntamento generato si applicano le seguenti condizioni:

- Nella sessione Attività (tcom6100m000) la casella di controllo **Creato da Infor LN** è deselezionata, mentre la casella di controllo **Sincronizza** è selezionata.
- L'indirizzo e-mail di un utente che richiede la sincronizzazione determina se un partecipante è impostato su **Impiegato Contatto** o **Altro** nella sessione Partecipante (tcom6105m000).
- La casella di controllo **Sincronizzato** è selezionata, mentre la casella di controllo **Inviato a programma di sincronizzazione** è deselezionata nella sessione Partecipante (tcom6105m000).

Grafici cliente

I grafici mostrano differenti tipi di informazioni relative al cliente.

Dalla casella di gruppo **Grafici** della sessione Cliente 360 (tdsmi1500m000) è possibile selezionare i seguenti grafici:

- Prestazioni di consegna
- Rotazione
- Fattura scaduta

Per visualizzare le informazioni relative al grafico selezionato, selezionare un Business Partner 'Destinazione vendita' dall'elenco di Business Partner presente nella sessione Cliente 360 (tdsmi1500m000).

Nota: Gli amministratori possono personalizzare i grafici nella sessione Personalizzazione grafici nelle sessioni (ttadv9130m100).

Prestazioni di consegna

Questo grafico mostra la percentuale di righe di ordine di vendita consegnata nei tempi stabiliti rispetto a tutte le righe ordine di vendita consegnate al Business Partner negli ultimi 12 mesi.

- Le righe di ordine di vendita sono consegnate puntualmente se la data di consegna pianificata corrisponde alla data di consegna effettiva.
- In questo grafico le righe di ordine di vendita consegnate parzialmente sono considerate consegnate.

I dati mensili vengono recuperati dai dati della riga ordine di vendita effettivi (tdsls401).

Fatturato

Questo grafico mostra il fatturato relativo al Business Partner 'Destinazione vendita' selezionato.

Le informazioni visualizzate si basano sui seguenti dati:

- Gli ultimi 5 anni.
- Il fatturato nella sessione Saldi Business Partner 'Destinazione fattura' (tccom4513s000).

Fattura scaduta

Questo grafico mostra il confronto tra il saldo aperto e l'importo delle fatture scadute del Business Partner 'Destinazione vendita'.

- Il saldo aperto corrisponde alla somma degli importi del **Saldo attivo** nella sessione Saldi Business Partner 'Destinazione fattura' (tccom4513s000).
- L'importo delle fatture scadute viene recuperato dalla sessione Fatture vendita (tfacr2522m000).

Appendice B

Glossario



B

appuntamento

Tipo di attività che specifica un appuntamento programmato per un contatto, un Business Partner, un'opportunità o un'attività da tracciare fino al completamento. A un appuntamento sono associati partecipanti invitati.

assegnazione

Breve messaggio, immesso da un tecnico in loco, che indica al pianificatore o al responsabile delle assegnazioni se è possibile contattare il tecnico in loco tramite un cercapersone.

attività

Appuntamento, chiamata, mansione, messaggio di posta o messaggio e-mail registrato in LN che può essere collegato ad esempio a un contatto, a un Business Partner o a un'opportunità. Le mansioni, gli appuntamenti e le chiamate possono facoltativamente essere sincronizzati con applicazioni desktop.

attributo

Utilizzato per registrare informazioni distintive su possibili Business Partner, contatti, opportunità o attività e per segmentare i dati quando si specifica una selezione di batch per generare attività, stampa unione (lettere) o report flessibili.

Esempio

Attributo	Descrizione	Tipo	Dettagli
sf	La persona è tifosa di calcio?	Opzione	Le opzioni possibili sono Sì e No. Il valore predefinito è No
fc	Squadra di calcio preferita	Alfanumerico	Il valore predefinito corrisponde al campo vuoto
conv	Quale valutazione è possibile fornire per questa conversazione?	Alfanumerico	Nessun valore predefinito
ccb	È possibile richiamare la prossima settimana?	Opzione	Le opzioni possibili sono Sì e No. Il valore predefinito è No
lunch	È necessario pensare da soli ai propri pasti	Opzione	Le opzioni possibili sono Sì e No. Il valore predefinito è No
dressc	Qual è lo stile di abbigliamento da adottare?	Opzione	Le opzioni possibili sono formale e informale (valore predefinito)
comp	Principale concorrente	Alfanumerico	Nessun valore predefinito
terr	Area	Opzione	Le opzioni possibili sono Est e Ovest

Set attributi	Descrizione	Attributi
CON	Set di attributi predefinito per i contatti	sf, fc
Business Partner	Set di attributi predefinito per i Business Partner	sf, fc
CALL	Set di attributi predefinito per le chiamate	conv, ccb
APP	Set di attributi predefinito per gli appuntamenti	lunch, dressc
OPP	Set di attributi predefinito per le opportunità	comp, terr

business partner

Parte con cui vengono eseguite transazioni commerciali, ad esempio un cliente o un fornitore. È possibile definire come Business Partner anche altri reparti dell'organizzazione che fungono da clienti o fornitori per il proprio reparto.

Nella definizione del Business Partner sono inclusi i dati riportati di seguito:

- Nome e indirizzo principale dell'organizzazione.
- Lingua e valuta in uso.
- Dati per l'identificazione legale e il calcolo delle imposte.

Ci si rivolge al Business Partner nella persona del contatto del Business Partner. Lo stato del Business Partner determina se è possibile effettuare transazioni, mentre il ruolo determina il tipo di transazione eseguibile, ovvero ordini di vendita, fatture, pagamenti, spedizioni.

chiamata

Tipo di attività che specifica una chiamata programmata per un contatto, un Business Partner, un'opportunità o un'attività da tracciare fino al completamento. A una chiamata sono associati partecipanti invitati.

codice di attenzione

Messaggi collegati a Business Partner, opportunità e così via al fine di attirare l'attenzione dell'utente su eventi o circostanze speciali.

codice ISO

Codice di uno standard di codifica definito dall'organizzazione ISO (International Organization for Standardization). Tali standard e codici sono accettati a livello internazionale. Sono ad esempio disponibili codici per la rappresentazione dei nomi di lingue (ISO 639.2), codici per la rappresentazione dei nomi di Paesi e delle relative suddivisioni (ISO 3166) e così via.

codice settore di attività

Codici che classificano i Business Partner per tipo di attività in base a un elenco di codici determinato dalle autorità governative. Tali codici possono essere utilizzati per dividere i clienti in segmenti per le campagne e la gestione territoriale. Costituiscono sistemi di codifica dei settori di attività, ad esempio, SIC (Standard Industrial Classification) e NAICS (North American Industry Classification System).

contatto

Persona con cui vengono discusse le transazioni commerciali. Ad esempio, la persona a cui vengono rivolte domande, inviate offerte, effettuate chiamate di follow-up, inviate direct mail e offerte promozionali. Nei dati del contatto sono inclusi nome, numero telefonico, indirizzo e-mail e altri dettagli.

e-mail

Tipo di attività che specifica un messaggio e-mail creato per un contatto, un Business Partner, un'opportunità o un'attività da registrare in LN. I messaggi e-mail possono essere creati per l'invio, ma anche per registrare manualmente i messaggi e-mail ricevuti. Un messaggio e-mail è associato a destinatari selezionati.

fase

Identificazione di una fase del processo di vendita, ad esempio analisi, proposta, negoziazione e così via.

fattura scaduta

Fattura rimasta insoluta per un periodo eccessivamente lungo.

fatturato

Volume di vendite annuale.

formato indirizzo

Definizione della modalità di stampa di un indirizzo su un report o su un documento. È possibile indicare quali dati stampare su ciascuna riga dell'indirizzo e in base a quale ordine, nonché i campi da ignorare in caso lo spazio non sia sufficiente.

formula di saluto iniziale

Locuzione utilizzata per rivolgersi al destinatario di una lettera, ad esempio: Egregio Signore, Gentile Signora o Ai Membri del Consiglio di Amministrazione.

gruppo di numeri

Gruppo costituito dalle serie dei primi numeri liberi che è possibile destinare a un uso specifico.

Un gruppo di numeri può ad esempio essere assegnato a:

- Codici Business Partner
- Contratti di acquisto
- Ordini di vendita
- Ordini di produzione
- Ordini di assistenza
- Ordini di magazzino
- Ordini di trasporto

All'interno di un gruppo di numeri è possibile definire più serie, ciascuna identificata da un codice. I numeri di serie generati da LN sono costituiti dal codice serie seguito dal primo numero libero nella stessa. I codici serie dello stesso gruppo di numeri hanno lunghezza uguale.

impiegato

Collaboratore della società con funzioni specifiche, ad esempio un rappresentante vendite, un pianificatore della produzione, un addetto agli acquisti o un analista del credito.

indirizzo

Set completo di dettagli relativi al recapito, inclusi l'indirizzo postale, i numeri di telefono, fax e telex, l'indirizzo Internet ed e-mail, i dati di identificazione necessari per il calcolo imposte e le informazioni sui cicli di produzione.

mansione

Tipo di attività che specifica un'azione da eseguire per un contatto, un Business Partner, un'opportunità o un'attività da tracciare fino al completamento.

menu appropriato

I comandi sono distribuiti nei menu **Visualizzazioni**, **Riferimenti** e **Azioni** o visualizzati come pulsanti. Nelle precedenti versioni di LN e Web UI, questi comandi sono presenti nel menu *Specifico*.

messaggio di posta

Tipo di attività che specifica una lettera standard stampata per un contatto, un Business Partner, un'opportunità o un'attività in cui sono state unite determinate informazioni relative a componenti transazione. Un messaggio di posta viene sempre generato a partire da un modello di attività.

modello di attività

Definizione di un'attività standard. Poiché i dati da registrare possono variare da un'attività all'altra, è possibile collegare a ciascun modello di attività un set di attributi distinto. Un modello di attività può essere utilizzato come base per la creazione di mansioni e messaggi di posta.

nota

Commento in formato testo con informazioni del registro, che può essere collegato a un oggetto.

A un oggetto possono essere collegate più note.

offerte di vendita

Dichiarazione del prezzo, dei termini di vendita e descrizione delle merci o dei servizi offerti da un fornitore a un potenziale acquirente. I dati relativi al cliente, i termini di pagamento e i termini di consegna sono contenuti nell'intestazione, mentre i dati relativi agli articoli effettivi vengono immessi nelle righe di offerta. Se fornita in risposta a una richiesta di offerta, un'offerta viene in genere considerata un'offerta di vendita.

opportunità

Utilizzata da un venditore per registrare e monitorare le informazioni di vendita relative a un Business Partner allo scopo di vendere un prodotto o un servizio al Business Partner in questione.

ordine di ispezione

Ordine utilizzato per strutturare l'ispezione di prodotti acquistati, prodotti o venduti.

origine

Luoghi, eventi o metodi nei quali o mediante i quali i Business Partner vengono in contatto con la società dell'utente, ad esempio una manifestazione fieristica o una campagna pubblicitaria.

pegging

Combinazione di progetto/budget, elemento e/o attività, utilizzata per identificare i costi, la domanda e la fornitura per un progetto.

piano di azioni correttive (PAC)

Piano in cui sono illustrate in dettaglio le azioni da eseguire per evitare il ripetersi di non conformità o guasti. Il piano è basato sul report sui materiali non conformi (RMNC).

processo di vendita

Metodologia di vendita standard da seguire quando si lavora su un'opportunità. Un processo di vendita è suddiviso in fasi.

promozione

Applicazione di uno sconto aggiuntivo, una riduzione o un omaggio a un ordine di vendita in base a livelli ordine predefiniti di articoli selezionati. Esistono due tipi di promozioni base: a livello di ordine e a livello di riga.

rappresentante vendite

Impiegato della società incaricato di gestire i contatti con il Business Partner 'Destinazione vendita'. Il numero impiegato del rappresentante vendite viene anche utilizzato come criterio di ordinamento nelle statistiche vendite.

responsabile vendite

Responsabile della gestione delle relazioni con account, ovvero Business Partner.

righe di offerta

Righe utilizzate per registrare gli articoli offerti, nonché le quantità e gli accordi sui prezzi associati. Un'offerta di vendita include una o più righe di offerta.

ruolo del Business Partner

Indica la relazione tra la propria organizzazione e il Business Partner. Il ruolo definisce i tipi di transazione che è possibile effettuare con il Business Partner. I Business Partner con diversi ruoli vengono collegati tramite un Business Partner padre comune.

Di seguito vengono riportati esempi di ruoli di Business Partner:

- Business Partner 'Destinazione vendita'
- Business Partner 'Origine pagamento'

ruolo di addetto agli acquisti

Classificazione del ruolo di un contatto nel processo decisionale correlato a un'opportunità. Con questa classificazione, i rappresentanti vendite sono in grado di stabilire, ad esempio, quale approccio adottare con un contatto per concludere un affare.

Un ruolo di addetto agli acquisti può ad esempio corrispondere a un acquirente economico, un decisore o un influenzatore.

saldo aperto

Saldo di tutte le fatture non pagate relative a uno specifico Business Partner.

serie

Gruppo di numeri ordine o documento che iniziano con lo stesso codice di serie.

La serie identifica gli ordini con determinate caratteristiche. Ad esempio, tutti gli ordini di vendita gestiti da grandi reparti di contabilità iniziano con LA (LA0000001, LA0000002, LA0000003 e così via).

set di attributi

Set utilizzato per raggruppare attributi correlati.

Esempio

Attributo	Descrizione	Tipo	Dettagli
sf	La persona è tifosa di calcio?	Opzione	Le opzioni possibili sono Sì e No. Il valore predefinito è No
fc	Squadra di calcio preferita	Alfanumerico	Il valore predefinito corrisponde al campo vuoto
conv	Quale valutazione è possibile fornire per questa conversazione?	Alfanumerico	Nessun valore predefinito
ccb	È possibile richiamare la prossima settimana?	Opzione	Le opzioni possibili sono Sì e No. Il valore predefinito è No
lunch	È necessario pensare da soli ai propri pasti	Opzione	Le opzioni possibili sono Sì e No. Il valore predefinito è No
dressc	Qual è lo stile di abbigliamento da adottare?	Opzione	Le opzioni possibili sono formale e informale (valore predefinito)
comp	Principale concorrente	Alfanumerico	Nessun valore predefinito
terr	Area	Opzione	Le opzioni possibili sono Est e Ovest

Set attributi	Descrizione	Attributi
CON	Set di attributi predefinito per i contatti	sf, fc
Business Partner	Set di attributi predefinito per i Business Partner	sf, fc
CALL	Set di attributi predefinito per le chiamate	conv, ccb
APP	Set di attributi predefinito per gli appuntamenti	lunch, dressc
OPP	Set di attributi predefinito per le opportunità	comp, terr

tipo di opportunità

Classificazione delle opportunità con caratteristiche simili ai fini dell'ordinamento e della selezione.

Indice

- appuntamento**, 51
 - assegnazione**, 51
 - attività**, 51
 - Attività**
 - CRM, 26
 - Attributi**
 - CRM, 22
 - attributo**, 52
 - business partner**, 53
 - Business Partner**
 - contatti, 21
 - definizione, 19
 - chiamata**, 53
 - Cliente**
 - grafici, 49
 - codice di attenzione**, 53
 - codice ISO**, 54
 - codice settore di attività**, 54
 - Contatti**
 - Business Partner, 21
 - contatto**, 54
 - CRM**
 - attività, 26
 - attributi, 22
 - attributi nell'Editor di testo, 36
 - CRM, 45
 - dati principali, 11
 - editor di testo, 31
 - esempi espressioni di selezione, 43
 - funzionalità, 25
 - opportunità, 25
 - panoramica, 9
 - sincronizzazione di contatti e attività, 45
 - variabili predefinite Editor di testo, 38
 - Definizione**
 - Business Partner, 19
 - formati indirizzo, 15
 - e-mail**, 54
 - Espressioni di selezione**
 - CRM, 29
 - fase**, 54
 - fattura scaduta**, 54
 - fatturato**, 54
 - Formati indirizzo**
 - definizione, 15
 - utilizzo, 18
 - formato indirizzo**, 54
 - formula di saluto iniziale**, 54
 - Grafici**
 - cliente, 49
 - gruppo di numeri**, 55
 - impiegato**, 55
 - Indirizzi**
 - panoramica, 14
 - indirizzo**, 55
 - Lettere**
 - CRM, 29
 - mansione**, 55
 - menu appropriato**, 55
 - messaggio di posta**, 55
 - modello di attività**, 55
 - nota**, 56
 - offerte di vendita**, 56
 - opportunità**, 56
 - Opportunità**
 - CRM, 25
 - ordine di ispezione**, 56
 - origine**, 56
 - pegging**, 56
 - piano di azioni correttive (PAC)**, 56
 - processo di vendita**, 56
 - promozione**, 56
 - rappresentante vendite**, 57
 - Report**
 - CRM, 29
 - responsabile vendite**, 57
-

righe di offerta, 57

ruolo del Business Partner, 57

ruolo di addetto agli acquisti, 57

saldo aperto, 57

serie, 57

set di attributi, 58

tipo di opportunità, 59

Utilizzo

formati indirizzo, 18
