



ego CRM apps
Il nuovo CRM **Microsoft technology based**
powered by
Microsoft Power Platform

Presentazione della Soluzione
2025

1



ego CRM apps

Posizionamento

2



Posizionamento – Lo scenario dei Software CRM

Esistono centinaia di Prodotti e Soluzioni CRM che offrono tantissime funzionalità:

- Soluzioni CRM commerciali di brand importanti
- Soluzioni CRM commerciali di piccoli brand
- Soluzioni CRM Open Source
- Soluzioni CRM misto Open Source / Commerciali



3




Posizionamento – Lo scenario dei Software CRM

Lo scenario più diffuso riguardo ai **clienti che adottano le soluzioni CRM** esistenti può essere così descritto:

- **grande investimento nel Licensing**
- **sfruttamento del solo 20% / 30% delle funzionalità** standard offerte dai prodotti esistenti (normalmente conosciute come il «Core CRM»), spesso modificandole
- **necessità di attività e progetti di implementazione software**, per aggiungere funzionalità che servono alla propria azienda, frequentemente mettendo in piedi dei **Progetti Implementativi**



4




Posizionamento – Lo scenario nei progetti Software

Piattaforme Low-Code / No-Code

Sempre più i clienti sono orientati a scegliere **Piattaforme Low-Code / No-Code di «brand» importanti**, per gestire i propri **Progetti Implementativi**, al fine di:

- **diminuire i costi di sviluppo del software**
- **velocizzare i tempi di implementazione di applicazioni e funzionalità software**
- essere pronti e flessibili nell'affrontare i **Cambiamenti aziendali**
- essere pronti e flessibili nell'affrontare i **Cambiamenti** dettati dai **Processi Innovativi** e di **Trasformazione Digitale**




5



La Soluzione



6



La Soluzione

eGO CRM APPs si presenta sul mercato con le seguenti caratteristiche:

- un **Core CRM Standard**, comprensivo di tutte quelle che vengono definite le «**funzionalità standard**» di un software **CRM**
- un **Licensing Sostenibile**, fortemente competitivo rispetto alla concorrenza
- una **Piattaforma Cloud solida, flessibile e scalabile**, quale la **Microsoft Power Platform**, la piattaforma Low-Code / No-Code di Microsoft

7



La Soluzione

eGO CRM APPs è composto dai seguenti moduli commerciali:

Pacchetti

- eGO CRM APPs - CRM Core (CRM Base; comprende i moduli Marketing Core, Sales Core e Service Core)
- eGO CRM APPs - CRM Advanced (CRM Avanzato; comprende i moduli Marketing Advanced, Sales Advanced e Service Advanced)

Moduli Singoli

- eGO CRM APPs - Marketing Core (Marketing Base)
- eGO CRM APPs - Sales Core (Sales Base)
- eGO CRM APPs - Service Core (Service Base)
- eGO CRM APPs - Marketing Advanced (Marketing Avanzato)
- eGO CRM APPs - Sales Advanced (Sales Avanzato)
- eGO CRM APPs - Service Advanced (Service Avanzato)



8



La Soluzione

Alcuni numeri di eGO CRM APPs (in continuo aumento):

- **Circa un ANNO di lavoro di un Team multi-disciplinare**, in continua evoluzione
- **+ di 45 Tabelle** con svariate **centinaia di Campi** e **+ di 70 relazioni** fra tabelle
- **+ di 100 forms** (*maschere inserimento / modifica*) e **centinaia di configurazioni** sulle forms (*campi sola lettura, nascosti, tab, sezioni, griglie secondarie collegate, campi calcolati, campi roll-up, controlli vari*)
- **+ di 130 Views** (*elenchi, con centinaia di configurazioni di colonne, query ed ordinamenti*)
- **+ di 70 Workflow**
- **80 Web Resource** di tipo **Immagine**
- **Circa 30 Regole di Business**
- **+ di 10 Web Resource di tipo Javascript**, con circa **50 funzioni**
- **Circa 10 Plug-In Steps**
- + di 5 Cloud Flow
- + di 4 email Template
- **+ di 40 Scelte (choices)**
- 2 Dashboard sales di base



9




Funzionalità Generali

10




Funzionalità Generali


eGO CRM APPs utilizza una serie di tabelle standard del Microsoft Dataverse, utilizzabili da tutte le componenti CRM:



- **Account** (Clienti/ Prospect, Partner, Agenti)
- **Utenti**
- **Contatti** (persone)
- **Note** (ed allegati)
- **Impegni** (email, appuntamenti, task, telefonate)
- **Code**



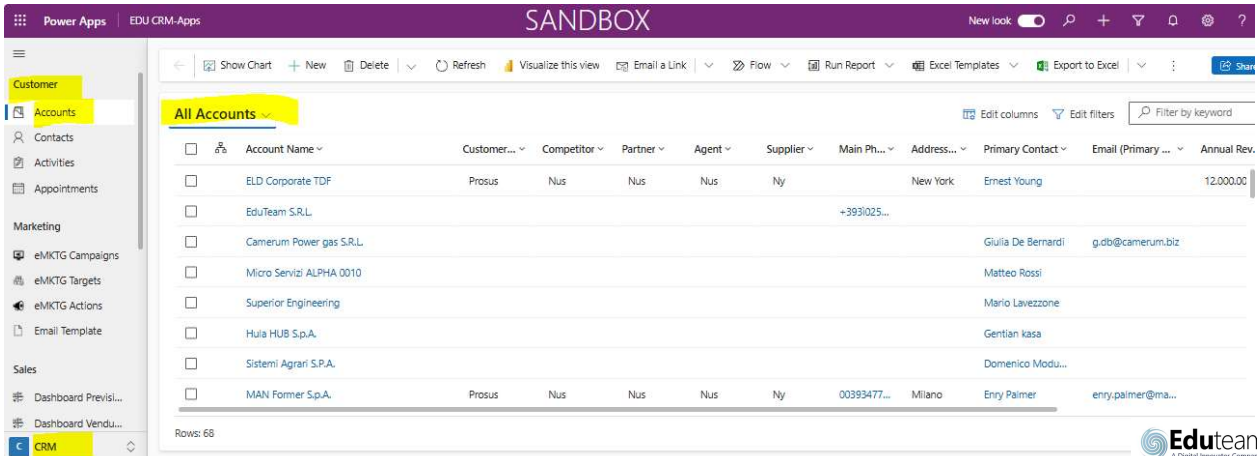
11




Funzionalità Generali

Gestione Account

Gli Account sono stati potenziati per permettere una classificazione multipla di ogni azienda in Clienti/ Prospect, Partner, Agenti:



Account Name	Customer	Competitor	Partner	Agent	Supplier	Main Ph...	Address...	Primary Contact	Email (Primary ...)	Annual Rev.
ELD Corporate TDF	Prosus	Nus	Nus	Nus	Ny		New York	Ernest Young		12,000.00
EduTeam S.R.L.						+3931025...				
Camerum Power gas S.R.L.								Giulia De Bernardi	g.dob@camerum.biz	
Micro Servizi ALPHA 0010								Matteo Rossi		
Superior Engineering								Mario Lavezzone		
Hula HUB S.p.A.								Gentian kasa		
Sistemi Agrari S.P.A.								Domenico Modu...		
MAN Former S.p.A.	Prosus	Nus	Nus	Nus	Ny	00393477...	Milano	Enry Paimer	enry.paimer@ma...	



12

Funzionalità Generali

Gestione Account

The screenshot displays the 'Gestione Account' interface for 'MAN Former S.p.A.' in a 'SANDBOX' environment. The left sidebar contains navigation options for 'Clienti, Fornitori, Partner, Agenti', 'Marketing', and 'Vendite'. The main content area shows account details under 'INFORMAZIONI SULL'ACCOUNT' and a 'CLASSIFICAZIONE' table.

CLASSIFICAZIONE			
Tipo Cliente	Prospect	Concorrente	No
Agente	No	Partner	No
Fornitore	No		

13

Funzionalità Generali


Gestione Account

Gli Account sono stati ulteriormente potenziati per permettere una relazione diretta con i relativi Contatti:

The screenshot displays the 'Gestione Account' interface for 'Stampanti ed Ufficio S.R.L.' in a 'SANDBOX' environment. The left sidebar is the same as in slide 13. The main content area shows account details and a 'Contatti Collegati' section with a 'Contatto primario' and a list of 'Elenco Contatti diretti'.

Elenco Contatti diretti			
<input type="checkbox"/>	Nome completo ↑ ↓	E-mail ↓	Nome società ↓
<input type="checkbox"/>	Francesca Galimberti		Telefono ufficio ↓
<input type="checkbox"/>	Veronica Gloves		Stampanti ed Ufficio S.R.L.

14



Funzionalità Generali

Catalogo Prodotti – Servizi


Il catalogo Prodotti-Servizi permette di gestire in modo strutturato i prodotti e / o i servizi che l'azienda (organizzazione che usa il CRM) offre al proprio target di riferimento.

La configurazione di partenza permette di classificare i Prodotti-Servizi in una gerarchia a 3 livelli:

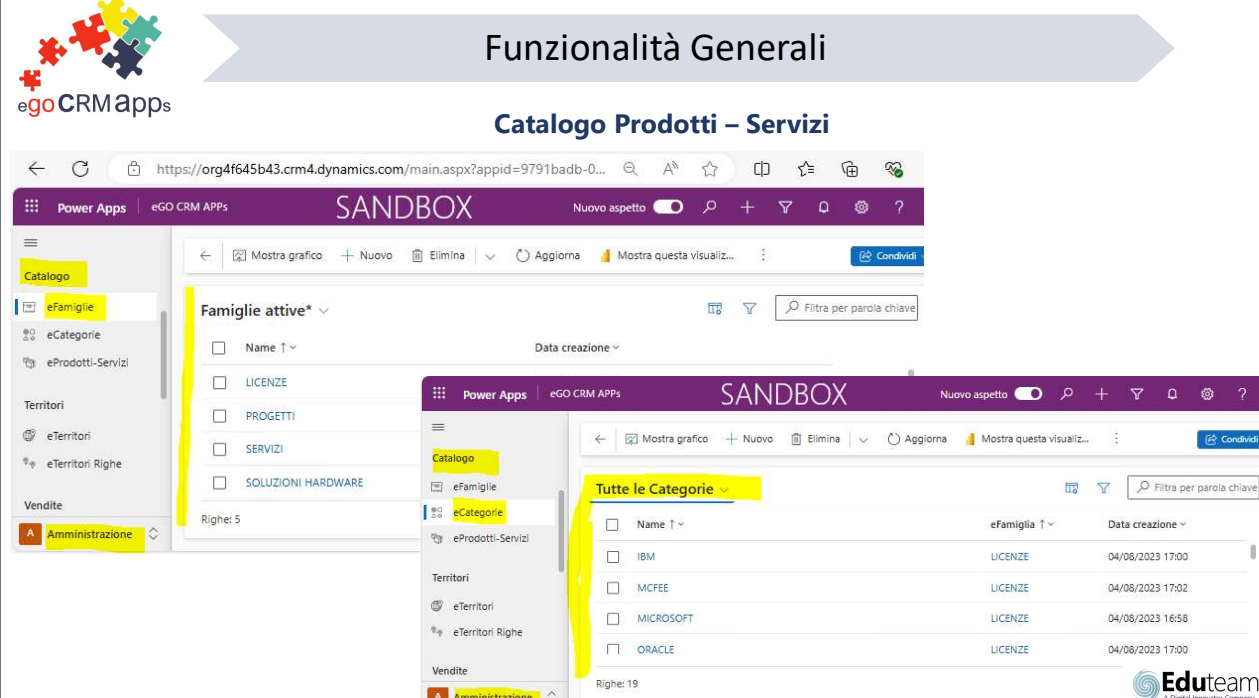
Famiglie

└─ *Categorie*

 └─ *Prodotti-Servizi*



15




Funzionalità Generali

Catalogo Prodotti – Servizi

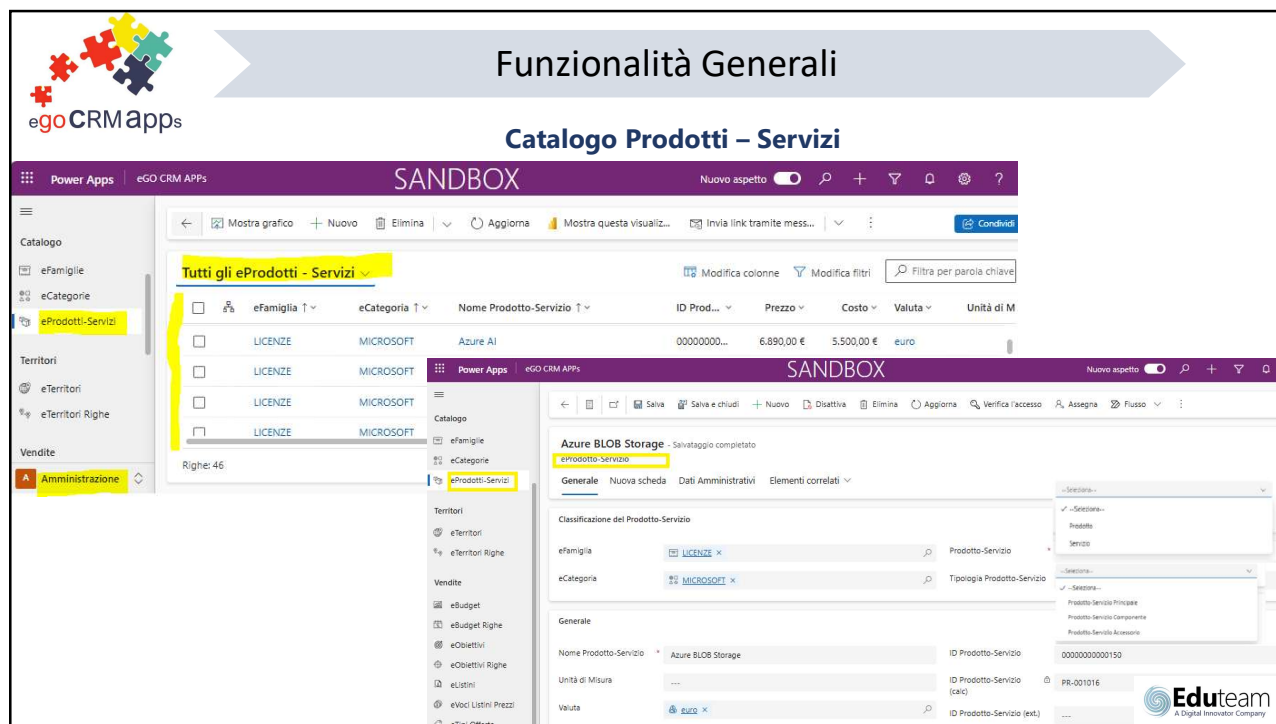
The screenshot shows the application interface with the following details:

- Navigation:** Left sidebar with 'Catalogo' selected, showing sub-items: eFamiglie, eCategorie, eProdotti-Servizi.
- Main Content:**
 - Famiglie attive*:** A list of active families with checkboxes and labels: LICENZE, PROGETTI, SERVIZI, SOLUZIONI HARDWARE. 'Righe: 5' is indicated.
 - Tutte le Categorie:** A table showing all categories.

Name	eFamiglia	Data creazione
IBM	LICENZE	04/08/2023 17:00
MCFEE	LICENZE	04/08/2023 17:02
MICROSOFT	LICENZE	04/08/2023 16:58
ORACLE	LICENZE	04/08/2023 17:00



16



Funzionalità Generali

Catalogo Prodotti – Servizi

Power Apps | eGO CRM APPS | SANDBOX

Tutti gli eProdotti - Servizi

eFamiglia	eCategoria	Nome Prodotto-Servizio	ID Prod...	Prezzo	Costo	Valuta	Unità di M
LICENZE	MICROSOFT	Azure AI	00000000...	6.890,00 €	5.500,00 €	euro	

Righe: 46

Azure BLOB Storage - Salvataggio completato

Classificazione del Prodotto-Servizio

eFamiglia: LICENZE x Prodotto-Servizio

eCategoria: MICROSOFT x Tipologia Prodotto-Servizio

Generale

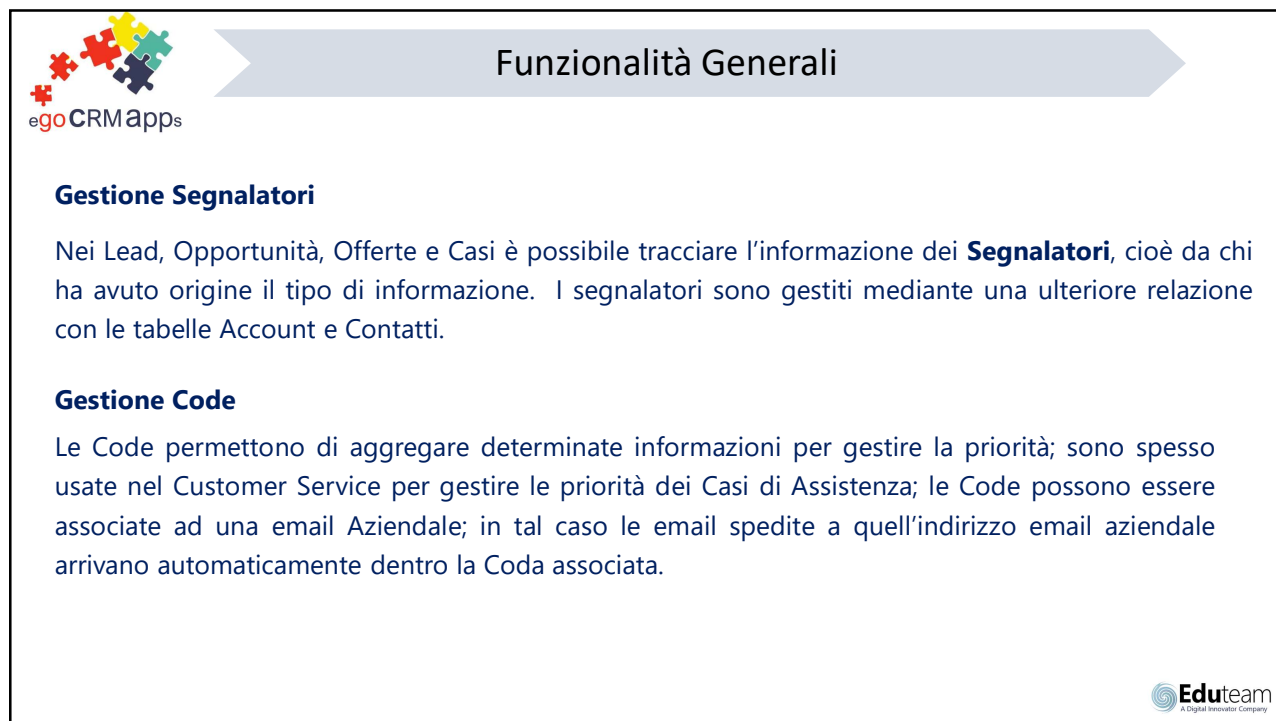
Nome Prodotto-Servizio: Azure BLOB Storage ID Prodotto-Servizio: 00000000000150

Unità di Misura: --- ID Prodotto-Servizio (calc): PR-001016

Valuta: EURO x ID Prodotto-Servizio (ext): ---

EduTEAM
A Digital Innovator Company

17



Funzionalità Generali

Gestione Segnalatori

Nei Lead, Opportunità, Offerte e Casi è possibile tracciare l'informazione dei **Segnalatori**, cioè da chi ha avuto origine il tipo di informazione. I segnalatori sono gestiti mediante una ulteriore relazione con le tabelle Account e Contatti.

Gestione Code

Le Code permettono di aggregare determinate informazioni per gestire la priorità; sono spesso usate nel Customer Service per gestire le priorità dei Casi di Assistenza; le Code possono essere associate ad una email Aziendale; in tal caso le email spedite a quell'indirizzo email aziendale arrivano automaticamente dentro la Coda associata.

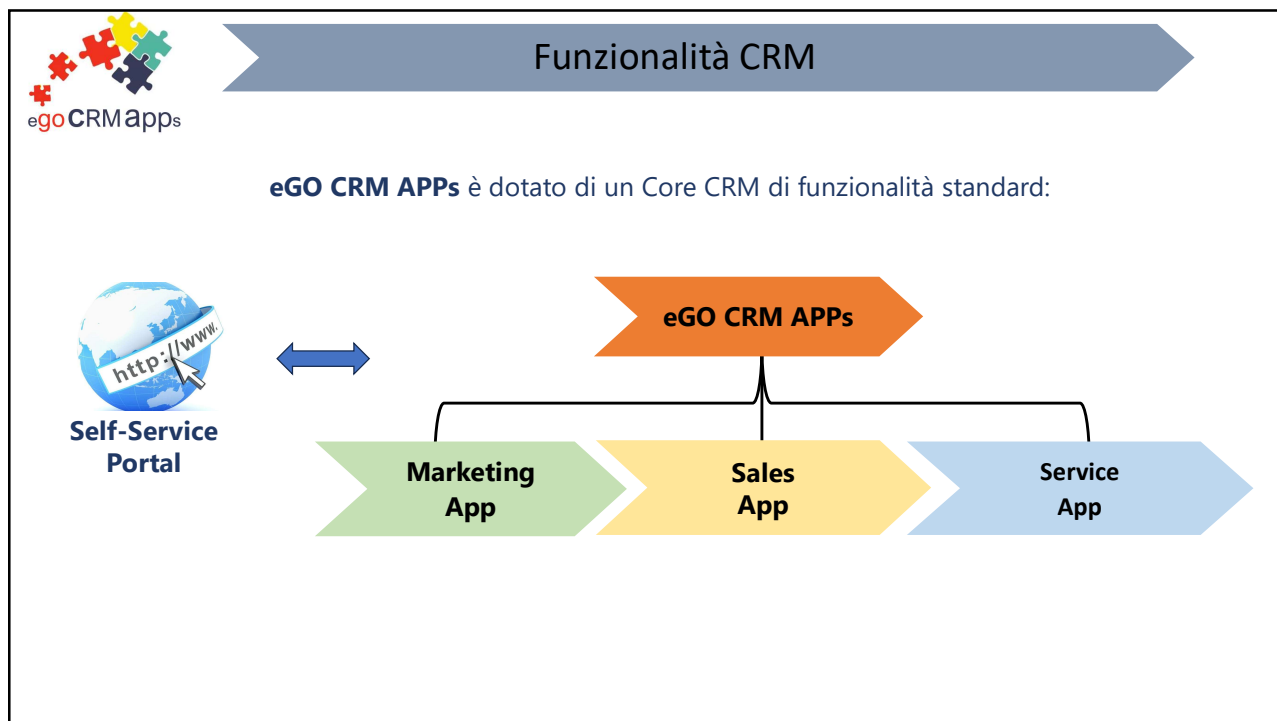
EduTEAM
A Digital Innovator Company

18




Funzionalità CRM

19




20




Funzionalità CRM

eGO CRM APPs:

- **è pronto** per essere utilizzato già dalla configurazione iniziale
- **permette di creare nuove App** scegliendo fra tutte le funzionalità disponibili
- permette di **creare nuove funzionalità** o di **modificare quelle esistenti** sfruttando la potenza e la flessibilità della **Microsoft Power Platform** applicata alle funzionalità già disponibili delle eGO CRM APPs



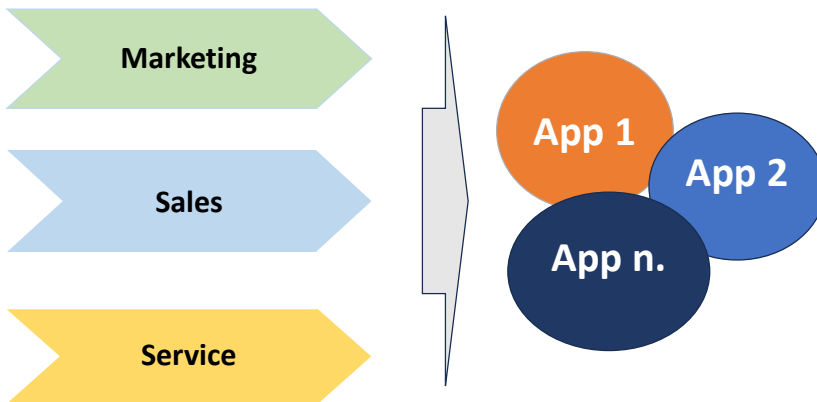

21



Funzionalità CRM

Dal **Core CRM** si scelgono le funzionalità

Si possono anche creare una o più Apps contenenti le funzionalità scelte

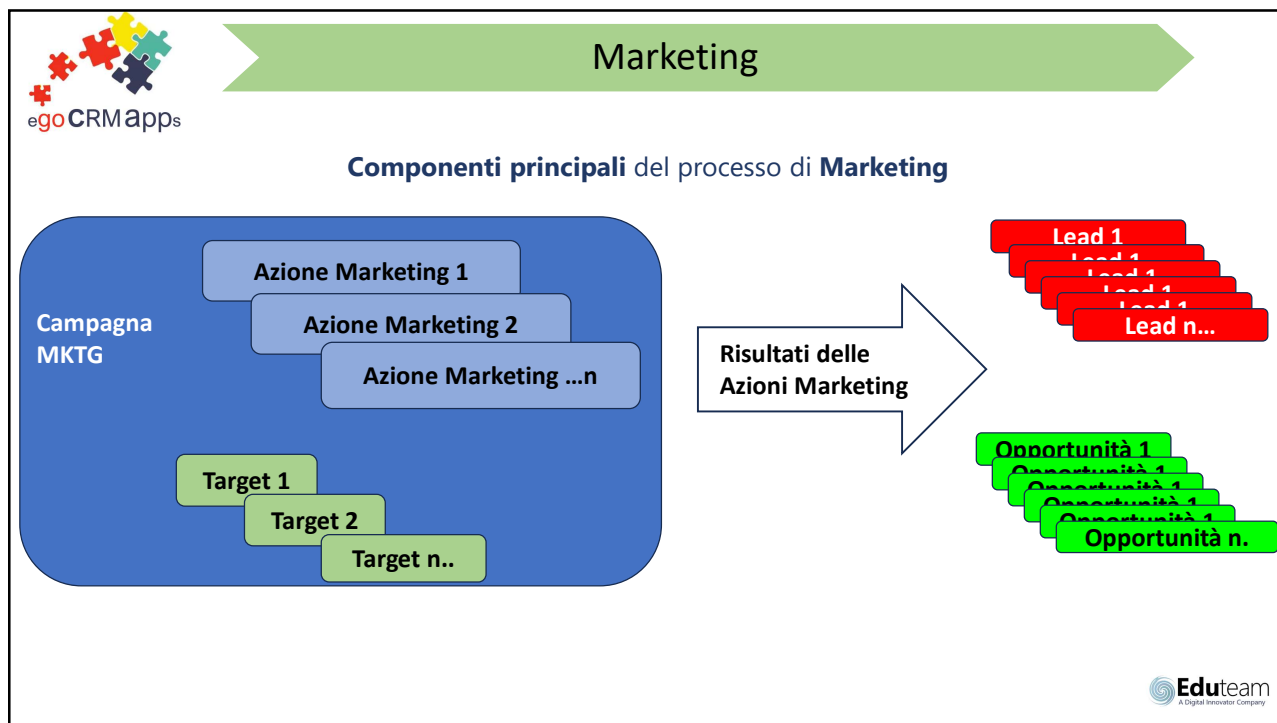



22




Funzionalità CRM - Marketing

23



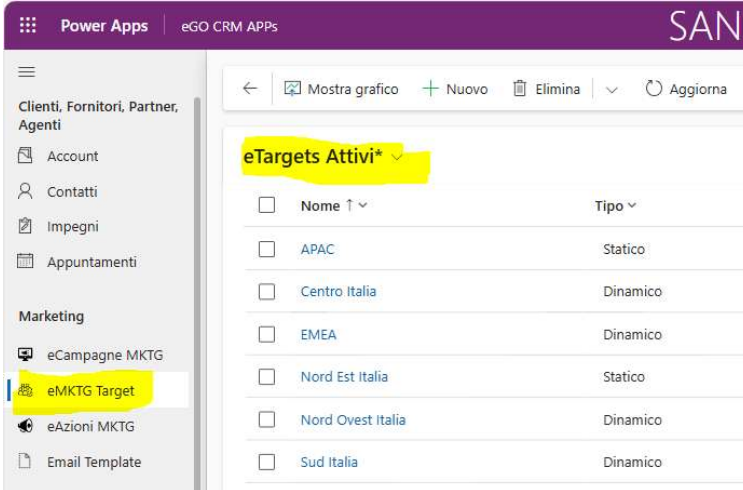
24



Marketing


Uno dei principali compiti del marketing è far arrivare un determinato messaggio commerciale ad un determinato target di mercato.

I Target delle eGO CRM APPs sono lo strumento utilizzato per identificare determinati target di mercato, costituiti da insiemi di persone su cui si vogliono attivare delle **Azioni / Campagne di Marketing**.



Nome	Tipo
APAC	Statico
Centro Italia	Dinamico
EMEA	Dinamico
Nord Est Italia	Statico
Nord Ovest Italia	Dinamico
Sud Italia	Dinamico

25



Marketing

Target

Esistono le seguenti tipologie di Target:

- **Target che afferiscono ai Contatti**, cioè le persone memorizzate all'interno del Database delle CRM APPs (dataverse). Questi target possono essere di due tipi:
 - **Target Statici**; sono un elenco di contatti scelti fra quelli esistenti; questo viene creato / aggiornato manualmente
 - **Target Dinamici**; questo elenco viene generato automaticamente in base ad una query sul database (ricerca dinamica)

26

The screenshot displays the eGO CRM APPs interface. At the top, there is a green arrow pointing right with the word 'Marketing' inside. Below this, the word 'Target' is centered. The main interface is a Power Apps 'SANDBOX' environment. On the left, a navigation pane shows various categories: 'Agenti', 'Marketing', and 'Vendite'. Under 'Marketing', 'eMKTG Target' is highlighted. The main content area shows a form for 'Nord Est Italia - Salvataggio completato'. Below the form, there is a table titled 'Elenco Statico' with the following data:

Contatto	Account	E-mail (Contatto)	Nome	Data creazione
<input type="checkbox"/> Mauro Ippolito		m.ippolito@eduteam.biz	01	01/02/2024 18:17
<input type="checkbox"/> Stefano 2 Beretta		berettas@sberetta.it	Ste	05/02/2024 10:53

The bottom right corner of the interface features the 'EduTEAM' logo and the text 'A Digital Innovator Company'.

27

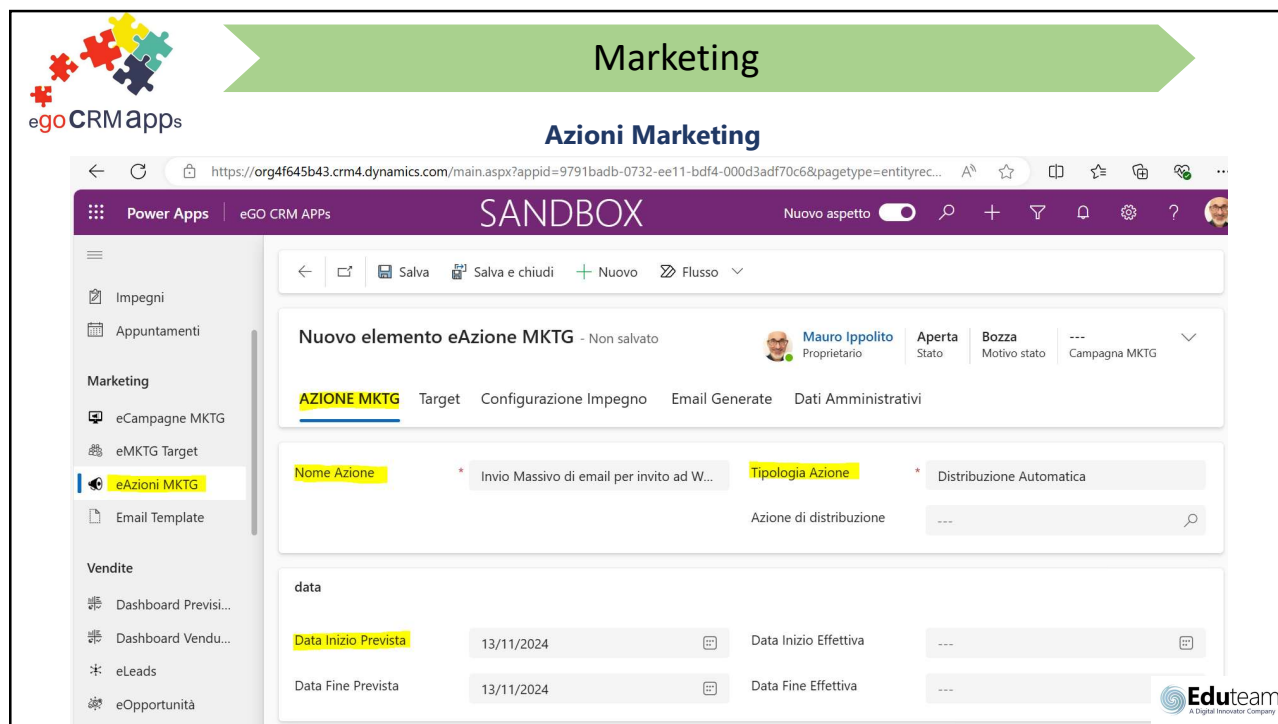
The slide features a green arrow pointing right with the word 'Marketing' inside. Below it, the title 'Azioni Marketing' is centered. The text on the slide reads:

Le Azioni Marketing sono il componente principale della Gestione Marketing. Sono delle componenti che permettono all'**Area Marketing** di gestire delle **operazioni / attività strutturate**, sia interne, sia indirizzate verso uno o più target di mercato.

La Azioni Marketing permettono anche di tracciare i **costi ed i ricavi**, sia quelli **previsti** che quelli **effettivi**.

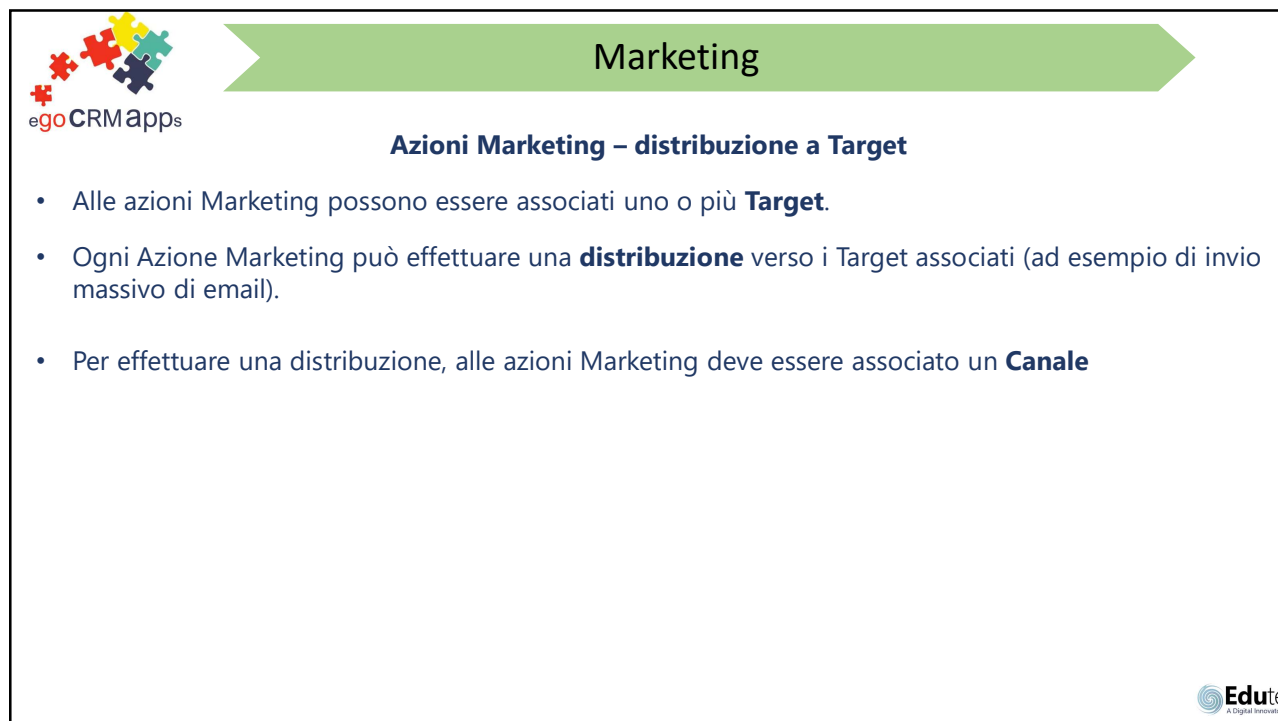
The bottom right corner of the slide features the 'EduTEAM' logo and the text 'A Digital Innovator Company'.

28



The screenshot displays the 'Marketing' section of the eGO CRM Apps interface. At the top, there is a green arrow pointing right with the word 'Marketing' inside. Below this, the title 'Azioni Marketing' is centered. The interface shows a form for creating a new 'eAzione MKTG' element. The form includes a sidebar with navigation options like 'Impegni', 'Appuntamenti', 'Marketing', and 'Vendite'. The main form area has a header 'Nuovo elemento eAzione MKTG - Non salvato' and a user profile for 'Mauro Ippolito'. Below the header, there are tabs for 'AZIONE MKTG', 'Target', 'Configurazione Impegno', 'Email Generate', and 'Dati Amministrativi'. The 'AZIONE MKTG' tab is active, showing fields for 'Nome Azione' (Invio Massivo di email per invito ad W...), 'Tipologia Azione' (Distribuzione Automatica), and 'Azione di distribuzione'. A 'data' section at the bottom contains fields for 'Data Inizio Prevista' (13/11/2024), 'Data Inizio Effettiva', 'Data Fine Prevista' (13/11/2024), and 'Data Fine Effettiva'. The Eduteam logo is visible in the bottom right corner.

29



The slide shows the 'Marketing' section header with a green arrow pointing right. Below the header, the title 'Azioni Marketing – distribuzione a Target' is centered. The main content consists of three bullet points:

- Alle azioni Marketing possono essere associati uno o più **Target**.
- Ogni Azione Marketing può effettuare una **distribuzione** verso i Target associati (ad esempio di invio massivo di email).
- Per effettuare una distribuzione, alle azioni Marketing deve essere associato un **Canale**

The Eduteam logo is visible in the bottom right corner.

30



Marketing

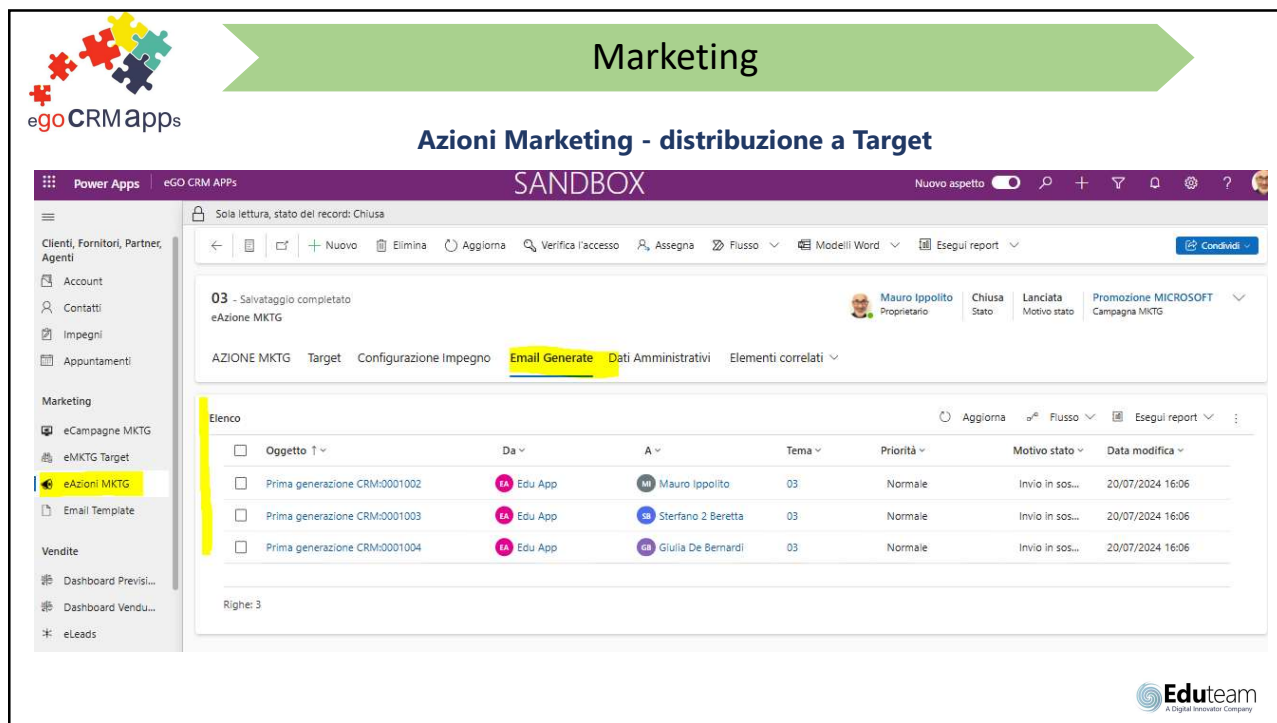
Azioni Marketing – Canali di distribuzione a Target

Il **Canale** di una Azione Marketing determina come avviene la distribuzione; di seguito i canali previsti:

- **Canale Email Standard**; utilizza l'integrazione standard con **MS Exchange** per spedire email ai Contatti presenti nei Target associati; dal ritorno di queste email possono essere generati dei **Lead** o delle **Opportunità**
- **Canale Impegni Standard del Dataverse** (es. generazione di Telefonate da fare, legate ai contatti presenti nei target)

Eduteam
A Digital Innovator Company

31



Marketing

Azioni Marketing - distribuzione a Target

Power Apps | eGO CRM APPs | SANDBOX | Nuovo aspetto

Sola lettura, stato dei record: Chiusa

03 - Salvataggio completato
eAzione MKTG

MAURO IPPOLITO Proprietario | Chiusa Stato | Lanciata Motivo stato | Promozione MICROSOFT Campagna MKTG

AZIONE MKTG Target Configurazione Impegno **Email Generate** Dati Amministrativi Elementi correlati


Elenco

Oggetto	Da	A	Tema	Priorità	Motivo stato	Data modifica
Prima generazione CRM:0001002	Edu App	Mauro Ippolito	03	Normale	Invio in sos...	20/07/2024 16:06
Prima generazione CRM:0001003	Edu App	Sterfano 2 Beretta	03	Normale	Invio in sos...	20/07/2024 16:06
Prima generazione CRM:0001004	Edu App	Giulia De Bernardi	03	Normale	Invio in sos...	20/07/2024 16:06

Righe: 3

Eduteam
A Digital Innovator Company


32




Marketing

Campagne Marketing

- Le **Campagne Marketing** sono lo strumento di eGO CRM APPs per la gestione delle Campagne e degli eventi Marketing.
- Permettono di raggruppare insieme **più Azioni Marketing**
- Permettono di raggruppare insieme **più Target di Marketing**
- Possono gestire sia i **costi / ricavi previsti**, che i **costi / ricavi effettivi**, anche come sommatoria dei costi / ricavi delle relative Azioni Marketing

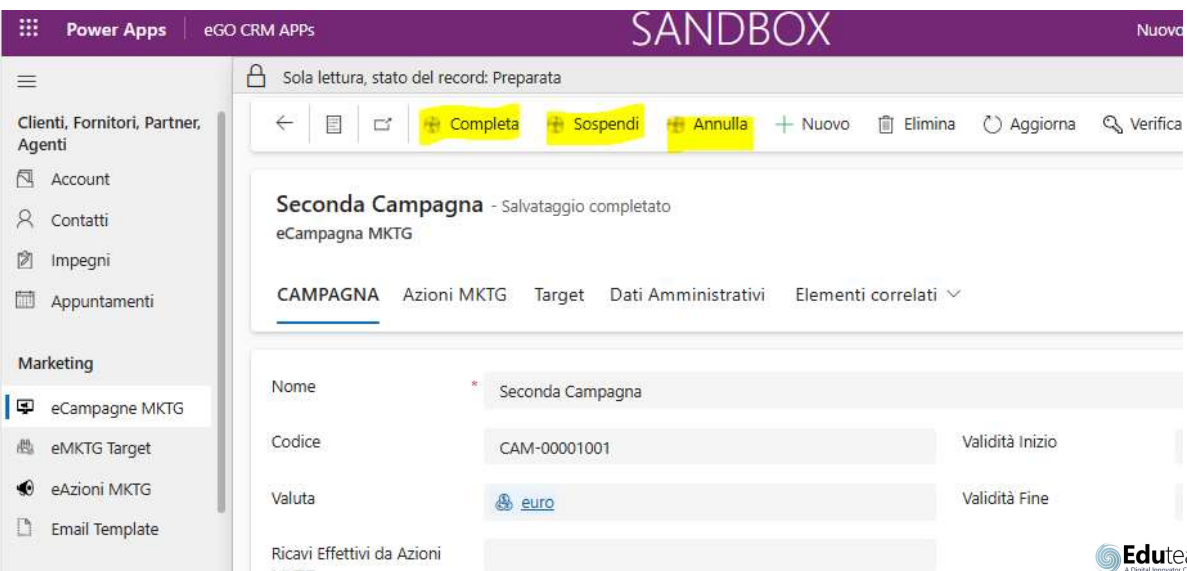


33



Marketing


Campagne Marketing



The screenshot displays the 'eGO CRM APPs' interface within a 'Power Apps' environment. The main header shows 'SANDBOX' and 'Nuovo'. The left sidebar lists navigation options: 'Clienti, Fornitori, Partner, Agenti', 'Account', 'Contatti', 'Impegni', 'Appuntamenti', and 'Marketing'. Under 'Marketing', the selected item is 'eCampagne MKTG'. The main content area shows a record for 'Seconda Campagna' with the status 'Salvataggio completato'. The record details include:

- Nome: Seconda Campagna
- Codice: CAM-00001001
- Valuta: euro
- Ricavi Effettivi da Azioni MKTG: (empty field)

 The interface also features a top navigation bar with buttons for 'Completa', 'Sospendi', 'Annulla', 'Nuovo', 'Elimina', 'Aggiorna', and 'Verifica'.



34

Marketing

Campagne Marketing

Power Apps | eGO CRM APPs | **SANDBOX** | Nuovo aspetto | 🔍 | + | 🗑️ | 🔔 | ⚙️ | ? | 👤

Clienti, Fornitori, Partner, Agenti

Account

Contatti

Impegni

Appuntamenti

Marketing

eCampagne MKTG

eMKTG Target

eAzioni MKTG

Email Template

Vendite

Dashboard Previsi...

Dashboard Vendu...

Promozione MICROSOFT - Salvataggio completato

eCampagna MKTG

Mauro Ippolito Proprietario

Aperta Status

Bozza Status Reason

CAMPAGNA **Azioni MKTG** Target Dati Amministrativi Elementi correlati

Elenco

+ Nuovo eAzione MKTG

<input type="checkbox"/>	Nome Azione ↑	Tipologia Azione	Stato	Motivo stato
<input type="checkbox"/>	Distribuzione Inziale	Distribuzione Automatica	Chiusa	Lanciata
<input type="checkbox"/>	Nuova Distribuzione	Distribuzione Automatica	Chiusa	Lanciata
<input type="checkbox"/>	Ultimo Richiamo	Distribuzione Automatica	Chiusa	Lanciata

Righe: 3

EduTeam
A Digital Innovator Company

35

EduTeam
A Digital Innovator Company

eGO CRM apps

Funzionalità avanzate di Marketing

36



Marketing- Funzionalità Avanzate

Target

Con il modulo «eGO CRM APPs - Marketing Estes» si possono gestire i seguenti Target:

- **Target che afferiscono a liste esterne (coming soon)**, cioè liste di persone (normalmente in formato excel) caricate su un'area cloud esterna al MS Dataverse (in particolare su Azure); esempi tipici sono le liste di contatti che vengono acquistate proprio per effettuare operazioni di **Lead Generation**



37



Marketing

Azioni Marketing - distribuzione Multi-Channel a Target

Con il modulo «eGO CRM APPs - Marketing Estes» le Azioni Marketing diventano «**Multi-Channel**», con a disposizione anche i seguenti Canali:

- **Canale Email Massivo; il Service Provider Utilizzato è Azure Communication Service**, ma è predisposto per l'utilizzo di altri Service Provider di **terze parti**, per spedire email ai Contatti presenti nei Target esterni; è un canale adatto sia per operazioni di **Lead Generation** che per i casi in cui la numerosità dei Clienti e degli invii è elevata; utile quindi anche per la generazione di nuovi **Lead** ed **Opportunità coming soon ...!**



38



Marketing

Azioni Marketing - distribuzione Multi-Channel a Target Canali

- **Social** (Facebook, Instagram, LinkedIn, WhatsApp, Google ADS) *coming soon ...!*
- **Canale SMS** (il Service Provider Utilizzato è **Azure Communication Service**, ma è predisposto per l'utilizzo di altri Service Provider di terze parti) *coming soon ...!*




39



Funzionalità Marketing / Sales

40




Marketing → **Sales**


Lead

I **Lead** sono delle manifestazioni di interesse, non ancora ben definito, da parte di qualcuno, non ancora ben identificato, verso i prodotti / servizi dell'azienda.

I Lead possono essere il risultato di Azioni / Campagne Marketing, oppure arrivare da altri canali (es. il sito web aziendale). I Lead rappresentano il primo passo in un processo di Vendita (sales). Lo strumento principale con cui vengono gestiti i lead nelle eGO CRM APPs è la tabella dei Lead.



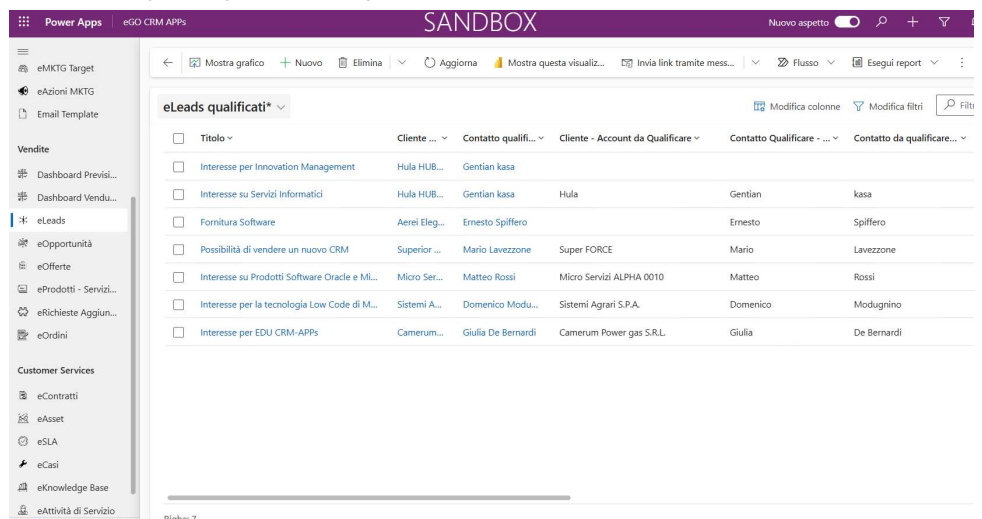
41




Marketing → **Sales**

Lead

I Lead possono essere il primo passo in un processo di Sales.



Titolo	Cliente	Contatto qualificato	Cliente - Account da Qualificare	Contatto Qualificare	Contatto da qualificare
Interesse per Innovation Management	Hula HUB...	Gentian kasa			
Interesse su Servizi Informatidi	Hula HUB...	Gentian kasa	Hula	Gentian	kasa
Fornitura Software	Aerei Eleg...	Ernesto Spiffero		Ernesto	Spiffero
Possibilità di vendere un nuovo CRM	Superior ...	Mario Lavezzone	Super FORCE	Mario	Lavezzone
Interesse su Prodotti Software Oracle e Mi...	Micro Ser...	Matteo Rossi	Micro Servizi ALPHA 0010	Matteo	Rossi
Interesse per la tecnologia Low Code di M...	Sistemi A...	Domenico Modu...	Sistemi Agrari S.P.A.	Domenico	Modugnino
Interesse per EDU CRM-APPs	Camerum...	Giulia De Bernardi	Camerum Power gas S.R.L.	Giulia	De Bernardi

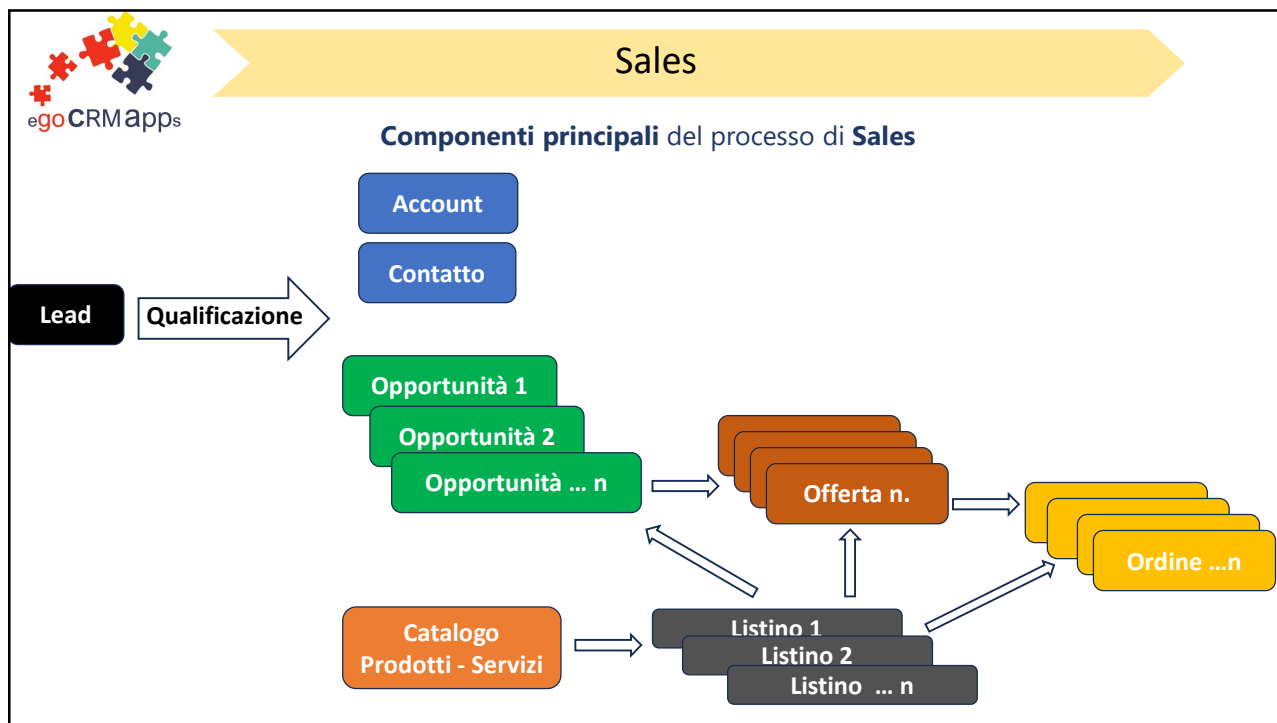


42




Funzionalità base di Sales

43



44




Sales


Lead - Qualificazione

Le **eGO CRM APPs** presentano della funzionalità di Qualificazione dei Lead (Lead Qualification):

- un Lead può essere associato ad un Account e Contatto esistenti
- Oppure dalle informazioni del Lead possono essere creati un Account ed un Contatto nuovi (che mantengo traccia del **Lead di Origine**)
- Da un lead possono essere generate **una o più Opportunità** di vendita (che mantengo traccia del **Lead di Origine**)

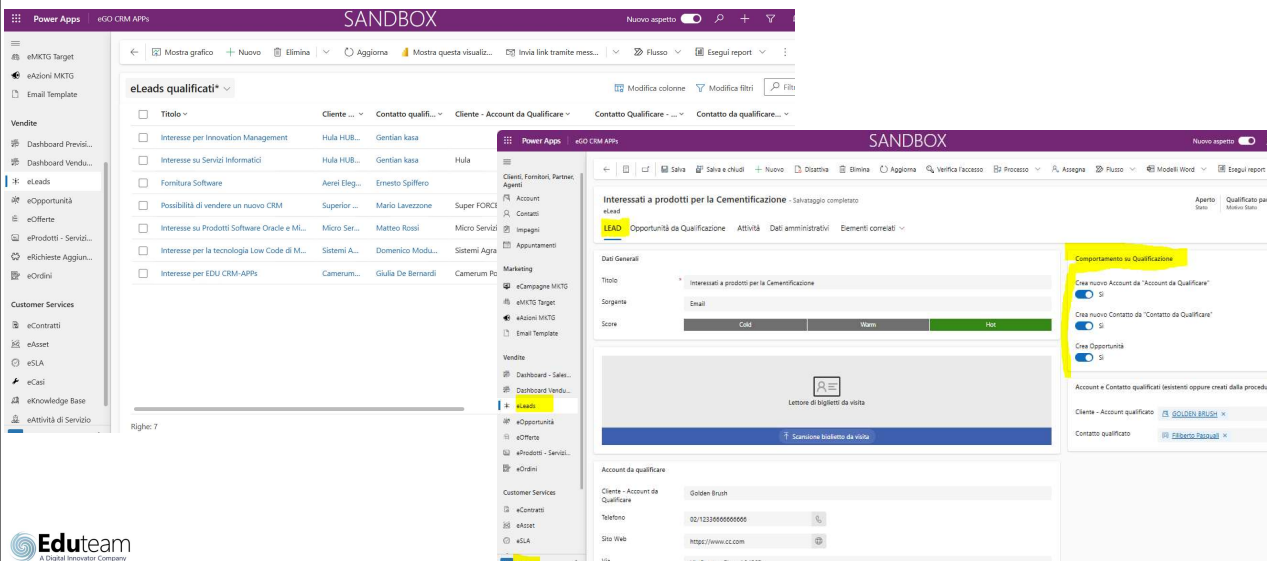


45



Sales

Lead



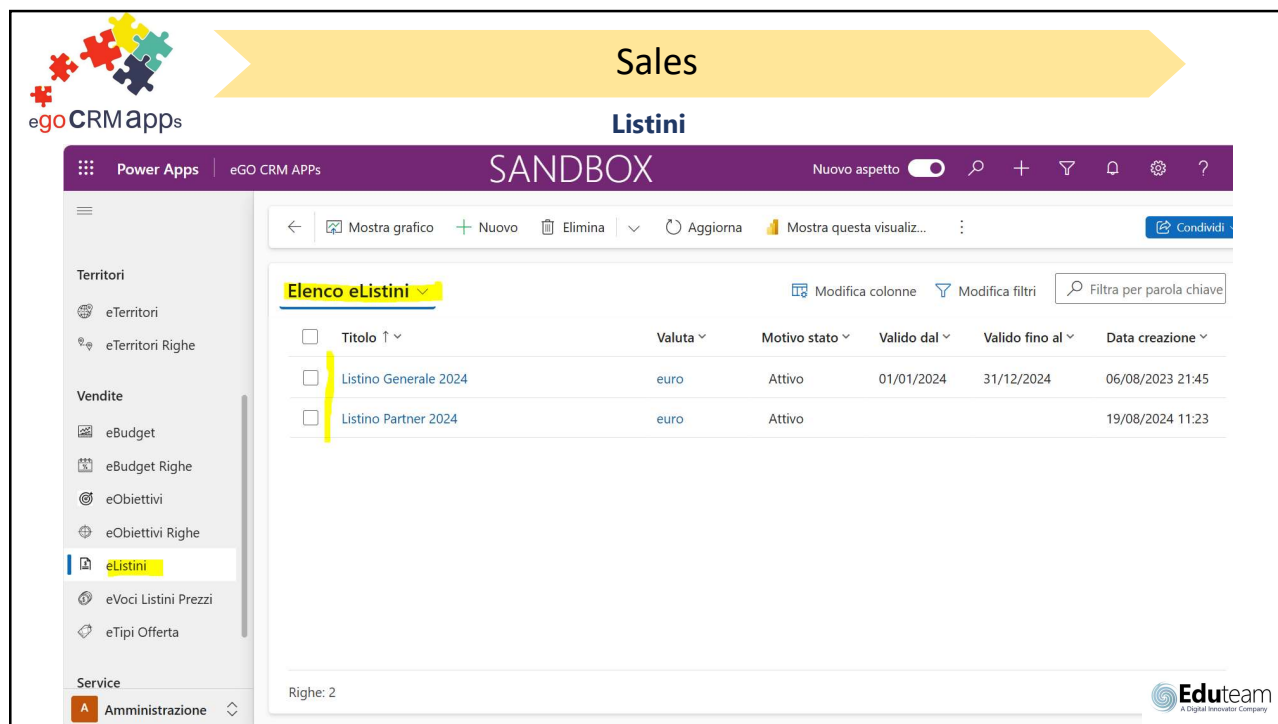
The screenshot shows the 'eGO CRM APPs' interface in 'Sandbox' mode. The main view is titled 'Lead' and displays a list of 'eLeads qualificati'. A detailed view of a lead is shown, titled 'Interessati a prodotti per la Cementificazione'. The lead details include:

- Titolo:** Interessati a prodotti per la Cementificazione
- Sorgente:** Email
- Score:** Gold (Warm)
- Account da qualificare:** Golden Brush
- Telefono:** 0212356666666666
- Sito Web:** https://www.cc.com
- Via:** Via Ernesto Giacomo 34567

The 'Comportamento su Qualificazione' section includes toggle switches for:

- Crea nuovo Account da "Account da Qualificare"
- Crea nuovo Contatto da "Contatto da Qualificare"
- Crea Opportunità

46



Sales

Listini

Power Apps | eGO CRM APPs | SANDBOX | Nuovo aspetto

Mostra grafico + Nuovo Elimina Aggiorna Mostra questa visualiz... Condividi

Elenco eListini Modifica colonne Modifica filtri Filtra per parola chiave

<input type="checkbox"/>	Titolo ↑	Valuta	Motivo stato	Valido dal	Valido fino al	Data creazione
<input type="checkbox"/>	Listino Generale 2024	euro	Attivo	01/01/2024	31/12/2024	06/08/2023 21:45
<input type="checkbox"/>	Listino Partner 2024	euro	Attivo			19/08/2024 11:23

Righe: 2

EduTeam
A Digital Innovator Company

47



Sales

Listini

I listini di **eGO CRM APPs** si basano principalmente sul **Catalogo Prodotti**.

Il pricing dei Listini può essere ottenuto:

- partendo da una voce del Catalogo, ed applicando una % rispetto al prezzo del Catalogo
- partendo da una voce del Catalogo, ma inserendo manualmente il prezzo
- creando righe di Listino indipendenti dal Catalogo prodotti.

I listini sono utilizzati dalla Opportunità di Vendita e dalla Offerte.

EduTeam
A Digital Innovator Company

48

Sales

Listini – dettaglio di un listino, con l’elenco delle voci

Power Apps | eGO CRM APPS | SANDBOX | Nuovo aspetto

Listino Generale 2024 - Salvataggio completato

LISTINO | Dati Amministrativi | Elementi correlati

Voci di listino

Voce di Listino	eProdotto-Servizio	eCategoria	eFamiglia	Prezzo (eProdotto-Ser...	Prezzo	Valuta
Visual Studio	Visual Studio	MICROSOFT	LICENZE	10.000,00 €	9.000,00 €	eurc
Sviluppo Software	Sviluppo Software	Progetti Software	SERVIZI	600,00 €	800,00 €	eurc
SQL Azure	SQL Azure	MICROSOFT	LICENZE	7.800,00 €	7.800,00 €	eurc
Samsung TAB 9000	Samsung TAB 9000	Tablet	SOLUZIONI HA...	700,00 €	700,00 €	eurc
Samsung 45000	Samsung 45000	Smartphone	SOLUZIONI HA...	500,00 €	500,00 €	eurc
Project Management	Project Management	Progetti Software	SERVIZI	900,00 €	900,00 €	eurc
Power Virtual Agent	Power Virtual Agent	MICROSOFT	LICENZE	6.800,00 €	6.800,00 €	eurc
Power BI Professional	Power BI Professional	MICROSOFT	LICENZE	2.000,00 €	2.000,00 €	eurc

EduTEAM
A Digital Innovator Company

49

Sales

Listini – dettaglio di una voce di listino da Catalogo

Power Apps | eGO CRM APPS | SANDBOX | Nuovo aspetto

Power Apps - Salvataggio completato

eVoce di Listino

VOCE Listino Prezzi | Dati Amministrativi | Elementi correlati

Prodotto-Servizio Esistente

eFamiglia: LICENZE

eCategoria: MICROSOFT

eProdotto-Servizio: Power Apps

Prezzo: 80,00 €

Unità di Misura:

Voce di Listino: Power Apps

Valuta: euro

Prezzo Iniziale: 80,00 €

Sconto %: 0,00


Prezzo Calcolato: 80,00 €

Prezzo: 80,00 €

Prezzo come Prezzo Calcolato: Si

EduTEAM
A Digital Innovator Company

50



Sales

Listini – dettaglio di una voce di listino fuori Catalogo

UNO fuori Catalogo - Salvataggio completato

eVoce di Listino

VOCE Listino Prezzi | Dati Amministrativi | Elementi correlati


Prodotto-Servizio Esistente

eFamiglia	---	Voce di Listino uguale a Catalogo	No
eCategoria	---	Unità di Misura uguale a Catalogo	No
eProdotto-Servizio	---	Prezzo Iniziale uguale a Catalogo	No


Voce di Listino

Voce di Listino: UNO fuori Catalogo

Valuta	euro	Prezzo Iniziale	100,00 €
Unità di Misura	---	Sconto %	10,00
		Prezzo Calcolato	90,00 €
Prezzo come Prezzo Calcolato	<input checked="" type="checkbox"/> Si	Prezzo	90,00 €



51




Sales

Opportunità di vendita


eOpportunities Aperte - Vista Utente

Tipo Vendita	Account (Cliente - Riferimento...)	C...	Titolo	Proprietario	Importo Stimato	Importo Totale da Offerte	Probabilità	Probabilità %	Data di chiusura prevista
Diretta	Acciaie Kurtis S.p.A.	Ac...	DEMO Nuova opportunità da Appuntamento	Edu App (Offline)	0,00 €	0,00 €	Bassissima	5,00	
Diretta	Sommergibile & C. S.p.A.	So...	Devono allestire una sala server di Monitor...	Mauro Ippolito (Disp...	150.000,00 €	0,00 €	Altissima	95,00	
Diretta	Sommergibile & C. S.p.A.	So...	Devono dotare i loro agenti di dispositivi ...	Mauro Ippolito (Disp...	300.000,00 €	0,00 €	Bassa	28,00	
Diretta	Condor S.N.C.	Co...	Devono dotare i loro agenti di dispositivi ...	Mauro Ippolito (Disp...	23.000,00 €	0,00 €	Media	50,00	
Diretta	Caldalie per Tutti S.p.A.	Ca...	Interessato a Server per Sala Server	Mauro Ippolito (Disp...	70.000,00 €	0,00 €			
Diretta	Gruppo Maremma	Gr...	Interessato ai prodotti della fiera	Mauro Ippolito (Disp...	0,00 €	0,00 €			
Diretta	Gruppo Maremma	Gr...	Interessato ai prodotti della fiera	Stefano Beretta (Offi...	0,00 €	0,00 €			
Diretta	Fostros	Fo...	Interessato ai prodotti della fiera	Stefano Beretta (Offi...	0,00 €	0,00 €			
Diretta	Aerei Elegance S.p.A.	Ae...	Interesse in servizi avanzati	Mauro Ippolito (Disp...	80.000,00 €	0,00 €	Bassa	30,00	
Diretta	Caldalie per Tutti S.p.A.	Ca...	Interesse in servizi avanzati	Mauro Ippolito (Disp...	245.000,00 €	0,00 €	Bassa	35,00	
via Partner ...	Software e Hardware S.p.A.	M...	Interesse in servizi avanzati	Mauro Ippolito (Disp...	34.000,00 €	0,00 €	Alta	72,00	
Diretta	Camernu Power gas S.R.L.	Ca...	Interesse per EDU CRM-APPs	Stefano Beretta (Offi...	50.000,00 €	0,00 €	Altissima	90,00	
Diretta	Sistemi Agrari S.P.A.	Sis...	Interesse per la tecnologia Low Code di M...	Stefano Beretta (Offi...	200.000,00 €	0,00 €	Alta	80,00	
Diretta	Acciaie Beretta S.p.A.	Ac...	Interesse per nostri prodotti	Edu App (Offline)	20.000,00 €	0,00 €	Bassa		

Righe: 50



52




Sales


Opportunità di vendita

La tabella Opportunità delle eGO CRM APPs è utilizzata per gestire le opportunità di vendita. Le Opportunità sono legate ad un Account ed un Contatto che rappresentano un **Cliente Esistente** od un potenziale **Nuovo Cliente (Prospect)**.

Ad una Opportunità possono essere associate tutte le informazioni legate all'interesse del cliente, come i **Prodotti** e / o i **Servizi** a cui il cliente può essere interessato, gli **Stakeholder**, gli **Impegni** collegati (**email**, **appuntamenti**, ecc.) e le **Offerte** derivate.



53



Sales

Opportunità di vendita

Interesse su Prodotti Software Oracle e Microsoft - Non salvato

Aperta Stato | Aperta Nuovo stato | 1.719.060,00 € Importo Stimato

eOpportunità

Da Qualificare | In Qualificazione | Lead Qualificato | Gestione Trattativa

OPPORTUNITA'
Prodotti - Servizi collegati
Inserimento Veloce Prodotti-Servizi
StakeHolder
Attività
Dati Amministrativi
Elementi correlati

Clients / Riferimenti Principali

Account (Cliente - Riferimento Principale)	Micro Servizi ALPHA 0010	Cliente Finale	Micro Servizi ALPHA 0010
Contatto	Matteo Boszi	Contatto Cliente Finale	Matteo Boszi


Dati principali Opportunità

Titolo	Interesse su Prodotti Software Oracle e Microsoft		
Tipo Vendita	Diretta	Data di chiusura prevista	29/02/2024
Data Opportunità	18/12/2023	Probabilità	Alta
Listino	Listino Generale 2024	Probabilità %	---
Valuta	euro		

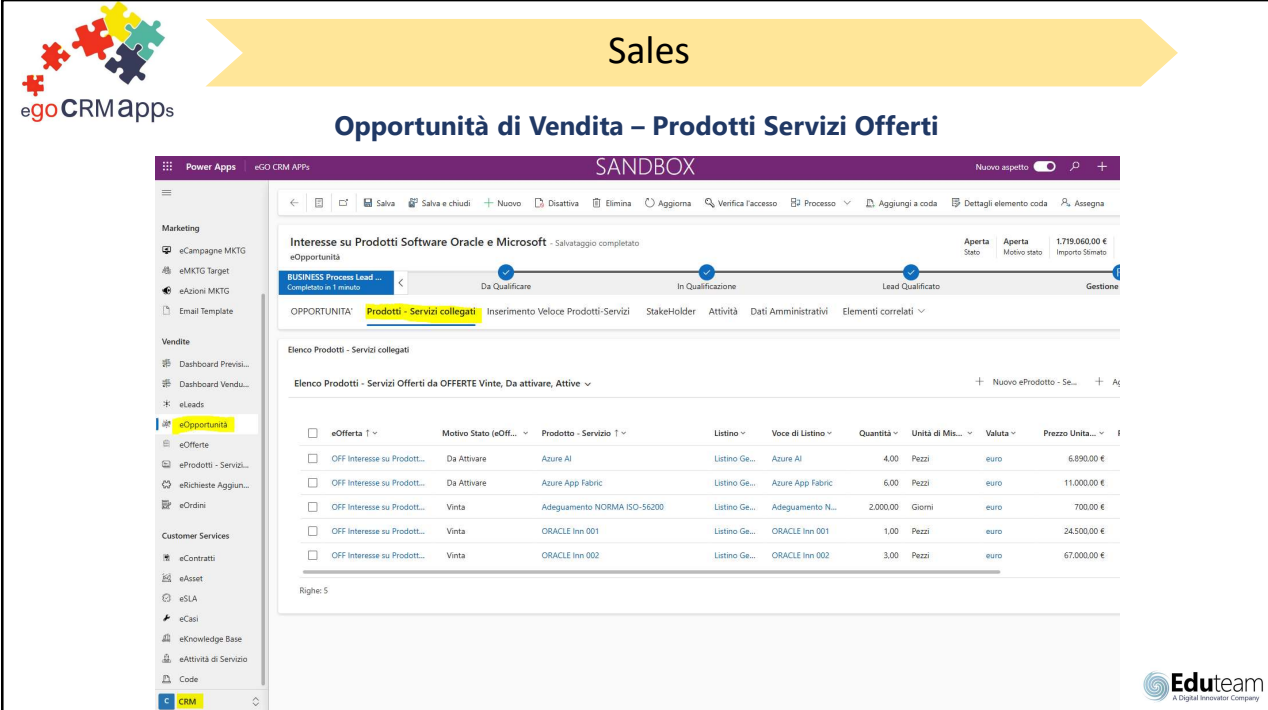
Descrizione estesa

#a > Segoe UI 11 B I U S

Immetti testo...



54



Sales

Opportunità di Vendita – Prodotti Servizi Offeriti

Power Apps eGO CRM APPS SANDBOX

Interesse su Prodotti Software Oracle e Microsoft - Salvataggio completato

OPPORTUNITÀ **Prodotti - Servizi collegati** Inserimento Veloce Prodotti-Servizi StakeHolder Attività Dati Amministrativi Elementi correlati

Elenco Prodotti - Servizi collegati


Elenco Prodotti - Servizi Offeriti da OFFERTE Vinte, Da attivare, Attive

eOfferta 1	Motivo Stato (eOff...)	Prodotto - Servizio 1	Listino	Voce di Listino	Quantità	Unità di Mis...	Valuta	Prezzo Unità...
<input type="checkbox"/>	OFF Interesse su Prodott...	Azure AI	Listino Ge...	Azure AI	4,00	Pezzi	euro	6.890,00 €
<input type="checkbox"/>	OFF Interesse su Prodott...	Azure App Fabric	Listino Ge...	Azure App Fabric	6,00	Pezzi	euro	11.000,00 €
<input type="checkbox"/>	OFF Interesse su Prodott...	Adeguamento NORMA ISO-56200	Listino Ge...	Adeguamento N...	2.000,00	Giorni	euro	700,00 €
<input type="checkbox"/>	OFF Interesse su Prodott...	ORACLE Inn 001	Listino Ge...	ORACLE Inn 001	1,00	Pezzi	euro	24.500,00 €
<input type="checkbox"/>	OFF Interesse su Prodott...	ORACLE Inn 002	Listino Ge...	ORACLE Inn 002	3,00	Pezzi	euro	67.000,00 €

Righe: 5

EduTEAM
A Digital Innovator Company

55



Sales

Offerte

La tabella **Offerte** delle eGO CRM APPS è utilizzata per gestire le offerte di vendita. Le Offerte sono legate ad un Account ed un Contatto che rappresentano un **Cliente Esistente** od un potenziale **Nuovo Cliente (Prospect)**.

Ad una Offerta possono essere associate tutte le informazioni legate all'interesse del cliente, in particolare i prodotti e / o i servizi che vengono quotati nell'offerta.

Le offerte possono essere **clonate** e **revisionate**.

EduTEAM
A Digital Innovator Company

56

Sales Offerte

Power Apps eGO CRM APPs SANDBOX

Elenco di TUTTE le eOfferte

	Tipo Vendita	Data offerta	Titolo	Created On	Motivo St.	Account (Cliente - Riferimento)	Account (Cliente Finale)	Impo
<input type="checkbox"/>	Diretta	03/04/2024	Prima Offerta - Licensing Microsoft da reg...	03/04/2024 1...	Bozza	Condor S.N.C.	Condor S.N.C.	
<input type="checkbox"/>	Diretta	05/02/2024	Interessati a Nuovo CRM	05/02/2024 1...	Attiva	Acciaierie Bonelli S.p.A.	Acciaierie Bonelli S.p.A.	
<input type="checkbox"/>	Diretta	06/08/2023	Interessato a nostri tablet e notebook	06/08/2023 2...	Revisionata	Acciaierie Beretta S.p.A.	Acciaierie Beretta S.p.A.	
<input type="checkbox"/>	Diretta	18/12/2023	OFF Interesse su Prodotti Software Oracle	18/12/2023 1...	Vinta	Micro Servizi ALPHA 0010	Micro Servizi ALPHA 0010	
<input type="checkbox"/>	Diretta	18/12/2023	OFF Interesse su Prodotti Software Micros...	18/12/2023 1...	Da Attivare	Micro Servizi ALPHA 0010	Micro Servizi ALPHA 0010	
<input type="checkbox"/>	Diretta	19/12/2023	OFF 1 Progetto sviluppo nuovo compone...	19/12/2023 1...	Da Attivare	Acciaierie Kurtis S.p.A.	Acciaierie Kurtis S.p.A.	
<input type="checkbox"/>	Diretta	19/12/2023	OFF 2 Progetto sviluppo nuovo compone...	19/12/2023 1...	Da Attivare	Acciaierie Kurtis S.p.A.	Acciaierie Kurtis S.p.A.	
<input type="checkbox"/>	Diretta	11/09/2023	Cambio Licensing Microsoft	11/09/2023 0...	Attiva	MAN Former S.p.A.	MAN Former S.p.A.	
<input type="checkbox"/>	Diretta	10/09/2023	OFFER Interest in Project and Services	10/09/2023 1...	Da Attivare	MAN Former S.p.A.	MAN Former S.p.A.	
<input type="checkbox"/>	Diretta	21/12/2023	OFF Interesse per Innovation Management	21/12/2023 1...	Da Attivare	Hula HUB S.p.A.	Hula HUB S.p.A.	
<input type="checkbox"/>	Diretta	10/09/2023	Interest in Project and Services terza tranc...	10/09/2023 1...	Vinta	MAN Former S.p.A.	MAN Former S.p.A.	
<input type="checkbox"/>	Diretta	10/09/2023	Copia di Copia di Interest in Project and S...	10/09/2023 1...	Revisionata	MAN Former S.p.A.	MAN Former S.p.A.	
<input type="checkbox"/>	Diretta	10/09/2023	Copia di Interest in Project and Services se...	10/09/2023 1...	Vinta	MAN Former S.p.A.	MAN Former S.p.A.	
<input type="checkbox"/>	Diretta	11/09/2023	Copia di Cambio Licensing Microsoft	11/09/2023 0...	Bozza	MAN Former S.p.A.	MAN Former S.p.A.	

Righe: 16

EduTEAM A Digital Innovator Company

57

Sales Offerte

Power Apps eGO CRM APPs SANDBOX

OFF Interesse per veicoli sportivi - Salvataggio completato

OFFERTA Inserimento Veloce Prodotti-Servizi Documentazione Configurazione Dati Amministrativi Inserimento Prodotti / Servizi da O... TEMP Elementi correlati

Clienti / Riferimenti Principali

Account (Cliente - Riferimento Principale) Salcomax S.p.A. Cliente Finale Alfa Romeo

Contatto Mario Rossi Contatto del Cliente Finale Pappino Di Caodi

Dati generali dell'Offerta

Titolo OFF Interesse per veicoli sportivi

Tipo Vendita Indiretta Tipo Offerta Standard

Numero Offerta OFF-2023-000077 Data offerta 11/12/2023

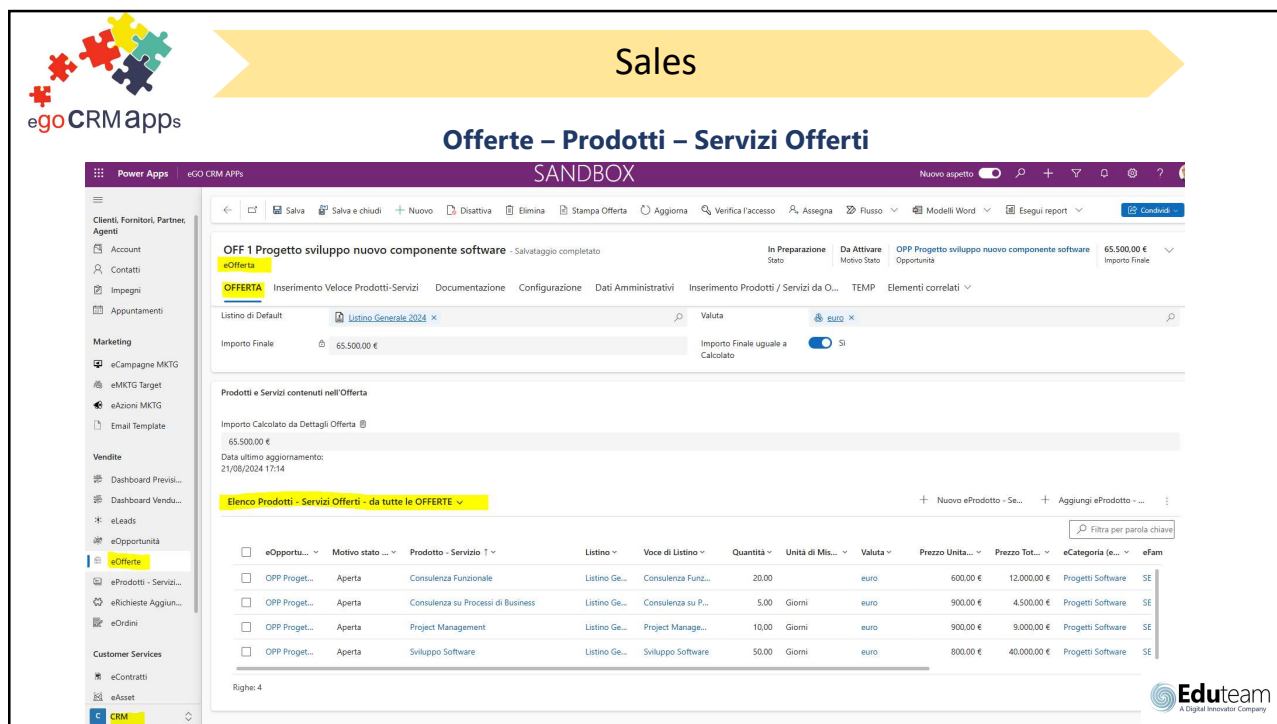
Versione 0 Valida fino al 31/12/2024

Descrizione

Immetti testo...

EduTEAM A Digital Innovator Company

58



Sales

Offerte – Prodotti – Servizi Offerti

Power Apps | eGO CRM APPs | SANDBOX

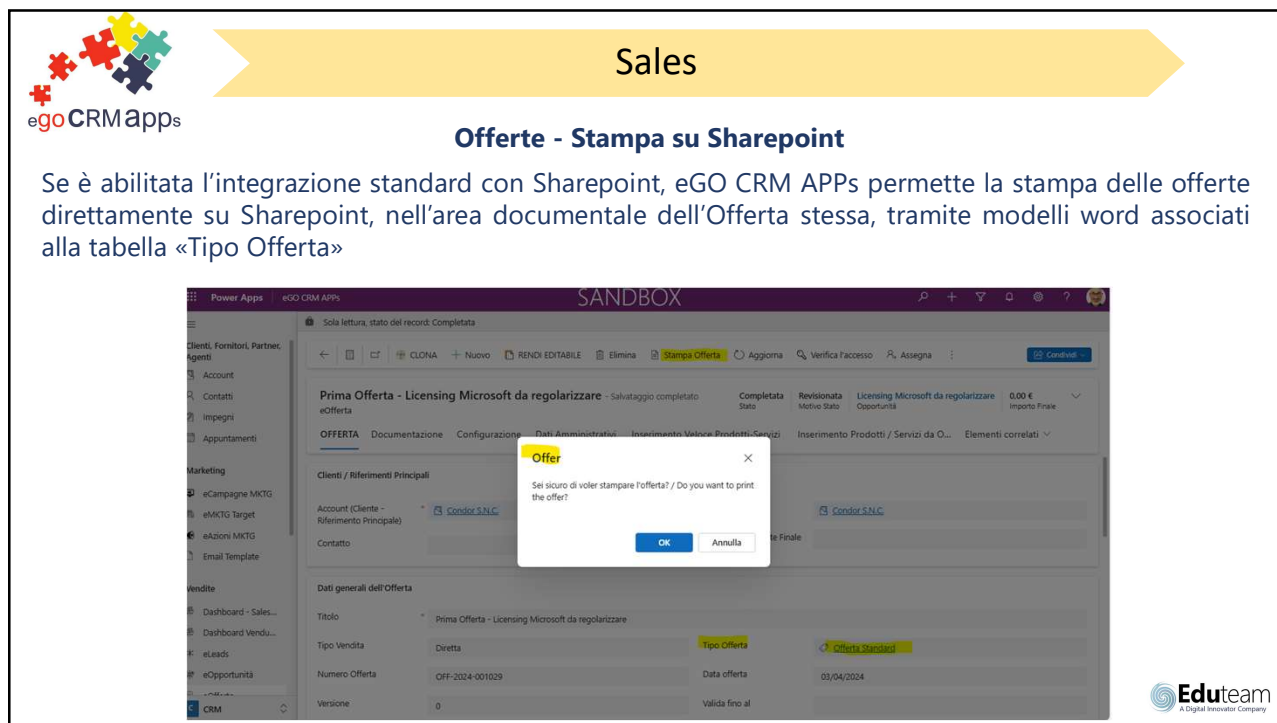
OFF 1 Progetto sviluppo nuovo componente software - Salvataggio completato

Importo Finale: 65.500,00 €

Prodotti e Servizi contenuti nell'Offerta

«Opportu...»	Motivo stato ...»	Prodotto - Servizio 1»	Listino ...»	Voce di Listino ...»	Quantità ...»	Unità di Mis...»	Valuta ...»	Prezzo Unità...»	Prezzo Tot...»	«Categoria (e...»	«fam ...»
<input type="checkbox"/>	OPP Proget...	Aperta	Consulenza Funzionale	Listino Ge...	Consulenza Funz...	20,00	euro	600,00 €	12.000,00 €	Progetti Software	SE
<input type="checkbox"/>	OPP Proget...	Aperta	Consulenza su Processi di Business	Listino Ge...	Consulenza su P...	5,00	Giorni	900,00 €	4.500,00 €	Progetti Software	SE
<input type="checkbox"/>	OPP Proget...	Aperta	Project Management	Listino Ge...	Project Manage...	10,00	Giorni	900,00 €	9.000,00 €	Progetti Software	SE
<input type="checkbox"/>	OPP Proget...	Aperta	Sviluppo Software	Listino Ge...	Sviluppo Software	50,00	Giorni	800,00 €	40.000,00 €	Progetti Software	SE

59



Sales

Offerte - Stampa su Sharepoint

Se è abilitata l'integrazione standard con Sharepoint, eGO CRM APPs permette la stampa delle offerte direttamente su Sharepoint, nell'area documentale dell'Offerta stessa, tramite modelli word associati alla tabella «Tipo Offerta»

Power Apps | eGO CRM APPs | SANDBOX

Prima Offerta - Licensing Microsoft da regolarizzare - Salvataggio completato

Importo Finale: 0,00 €

Offerta

Stampa Offerta

Offerta


Sei sicuro di voler stampare l'offerta? / Do you want to print the offer?

OK Annulla

Dati generali dell'Offerta

Titolo	Prima Offerta - Licensing Microsoft da regolarizzare		
Tipo Offerta	Diretta	Tipo Offerta	«Offerta Standard»
Numero Offerta	OFF-2024-001029	Data offerta	03/04/2024
Versione	0	Valida fino al	

60



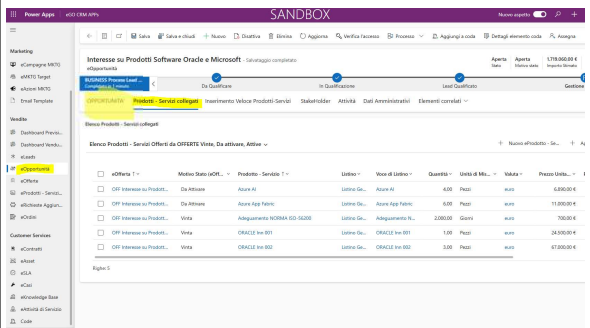
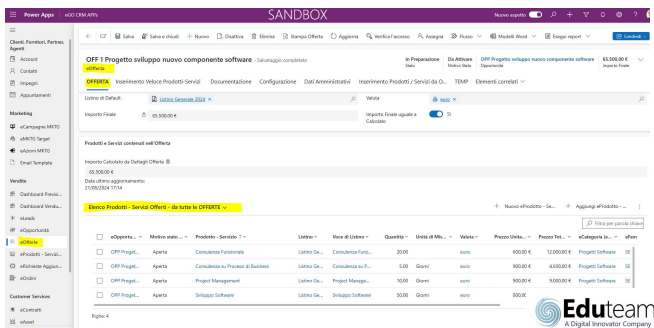
Sales

Prodotti – Servizi – offerti


(per Opportunità, Offerte, Ordini e Fatture)

La tabella Prodotti-Servizi offerti permette di gestire i prodotti associati non solo alle Offerte:

- il dettaglio dei Prodotti – Servizi di interesse espressi nelle **Opportunità**
- Il dettaglio dei Prodotti – Servizi quotati nelle **Offerte**
- il dettaglio dei Prodotti – Servizi ordinati (**Ordini**, coming soon)
- il dettaglio dei Prodotti – Servizi fatturati (**Fatture**, coming soon)

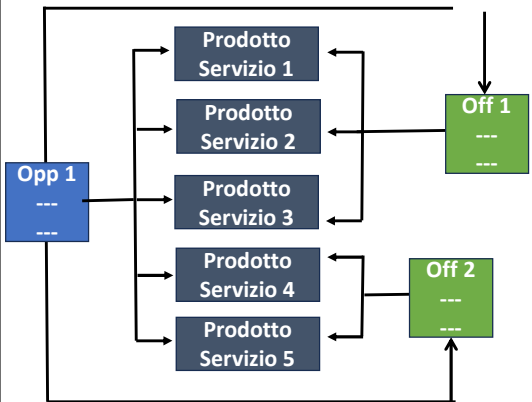
61



Sales


Prodotti – Servizi offerti

Questa tabella può essere utilizzata in due modalità:

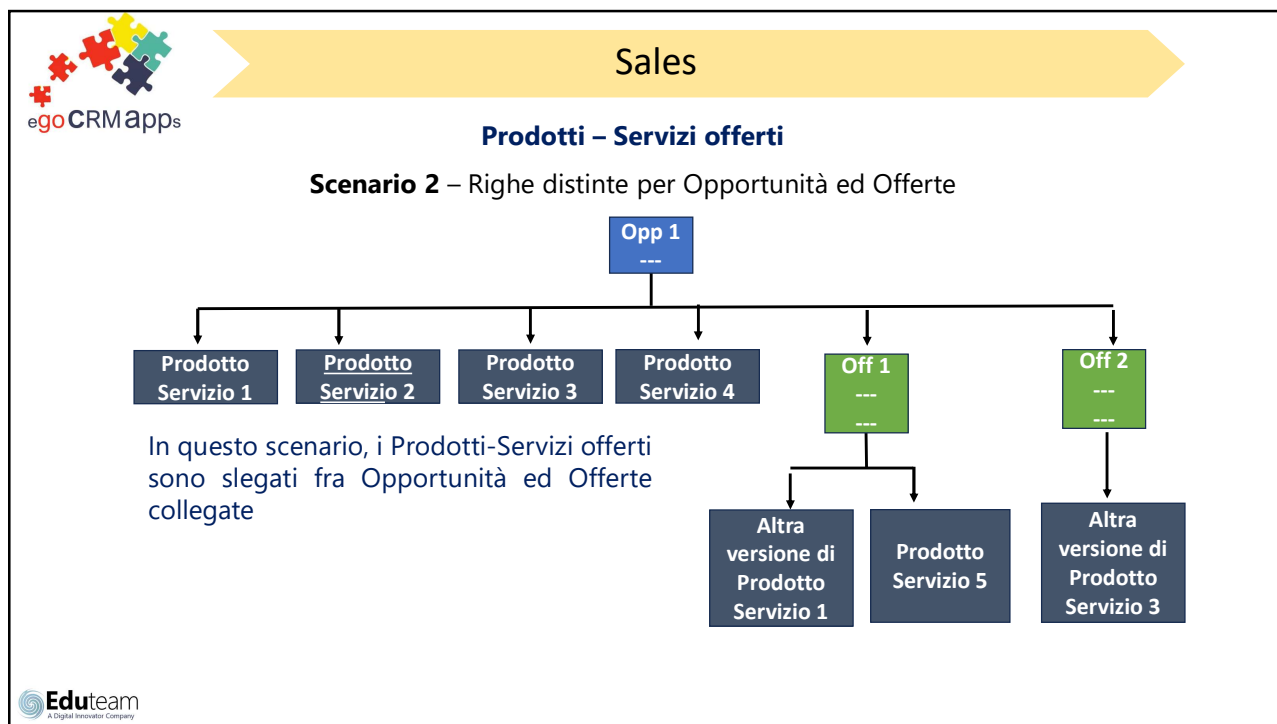


Scenario 1 – collegati sia ad opportunità che ad offerte

In questo scenario, si parte dall’Opportunità e si derivano offerte diverse che attingono ai Prodotti - Servizi indicati nell’opportunità stessa. **Aggiornando le quotazioni delle singole offerte, il valore totale delle opportunità viene aggiornato in tempo reale.**



62



63

egoCRM apps

Sales

Gestione Partner / Vendite indirette

Nelle Opportunità e nelle Offerte è possibile indicare due tipi di clienti:

- **cliente diretto**; il cliente a cui viene attribuita l'Opportunità / Offerta; è di fatto il cliente di fatturazione; potrebbe essere anche un partner e / o un rivenditore
- **cliente finale**; è il cliente su cui viene effettuato il servizio e / o a cui viene venduto il prodotto

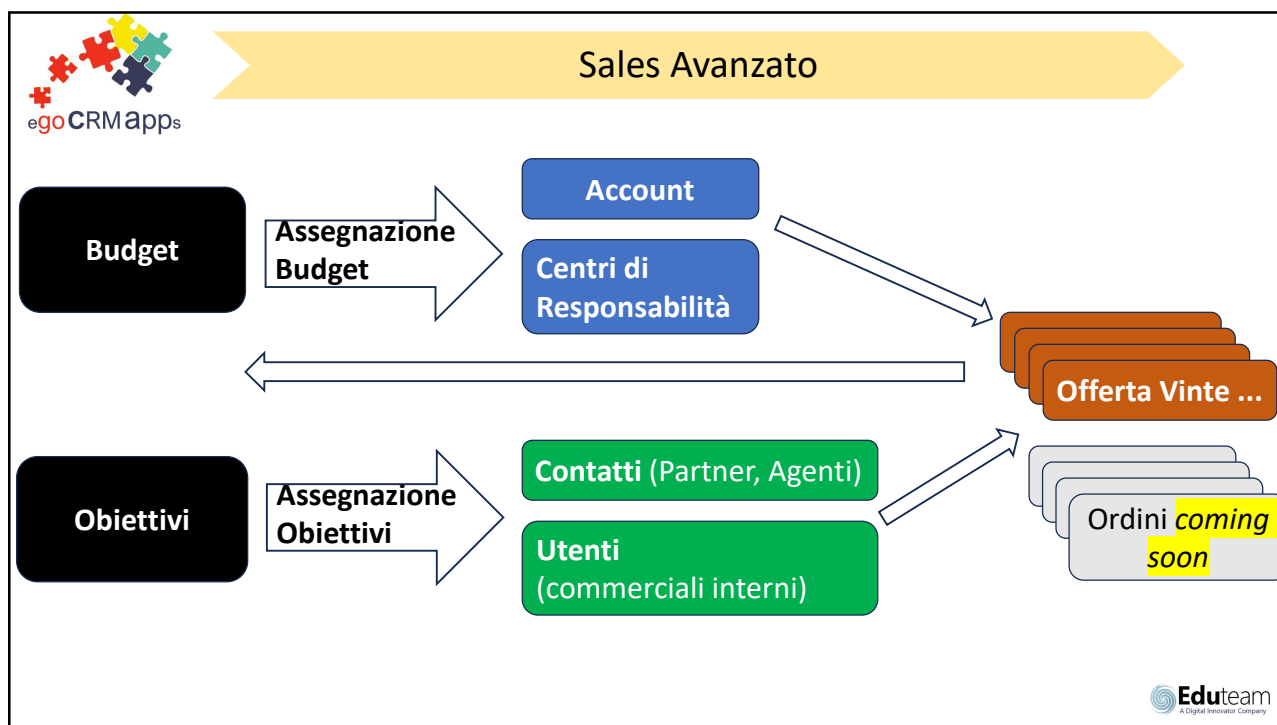
EduTeam
A Digital Innovation Company

64




Funzionalità avanzate di Sales

65



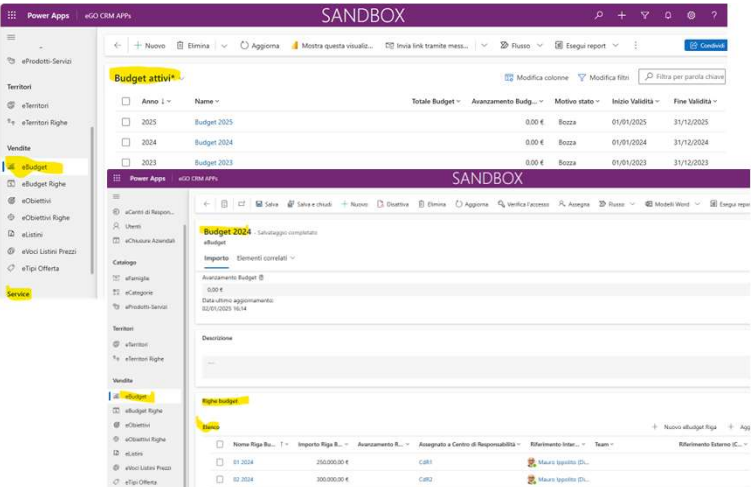
66



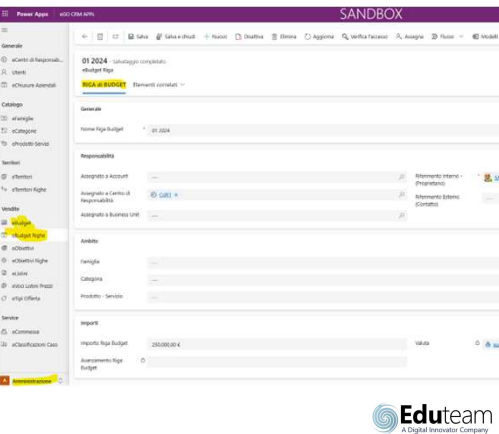
Sales Avanzato


Gestione Budget di Vendita

Possono essere definiti dei Budget di vendita per l'azienda, per le aziende e / o i centri di costi legati all'azienda.




Anno	Nome	Totale Budget	Avanzamento Budget	Motivo stato	Inizio Validità	Fine Validità
2025	Budget 2025		0,00 €	Bozza	01/01/2025	31/12/2025
2024	Budget 2024		0,00 €	Bozza	01/01/2024	31/12/2024
2023	Budget 2023		0,00 €	Bozza	01/01/2023	31/12/2023





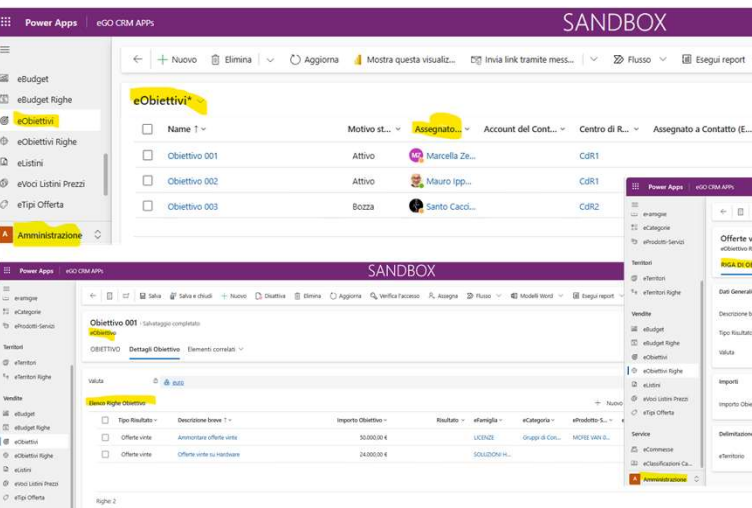
67



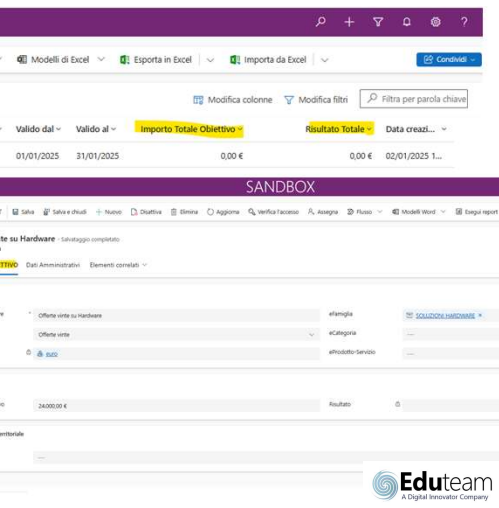
Sales Avanzato


Gestione Obiettivi di Vendita

Possono essere definiti degli obiettivi di vendita personali per ogni funzionario commerciale, agente o partner dell'azienda.



Name	Motivo st.	Assegnato	Account del Cont.	Centro di R.	Assegnato a Contatto	Valido dal	Valido al	Importo Totale Obiettivo	Risultato Totale	Data creazi.
Obiettivo 001	Attivo	Marcella Ze...		CDR1		01/01/2025	31/01/2025	0,00 €	0,00 €	02/01/2025 1...
Obiettivo 002	Attivo	Mauro Ipp...		CDR1						
Obiettivo 003	Bozza	Santo Cacci...		CDR2						



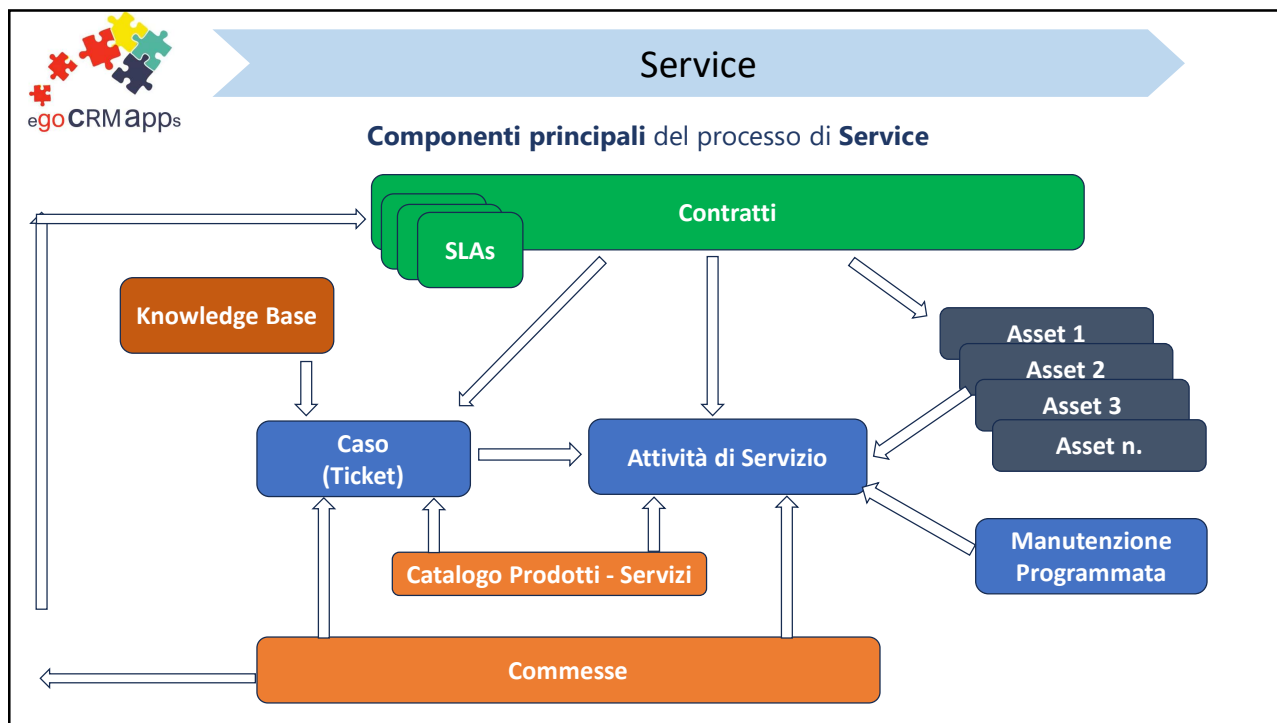


68

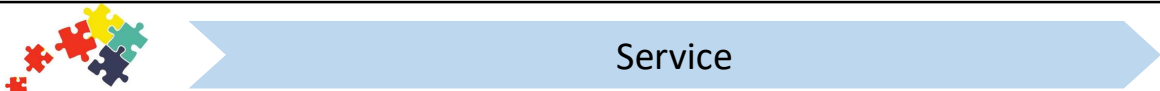


Funzionalità base di Customer Service

69



70




Service

Casi e Attività di Servizio

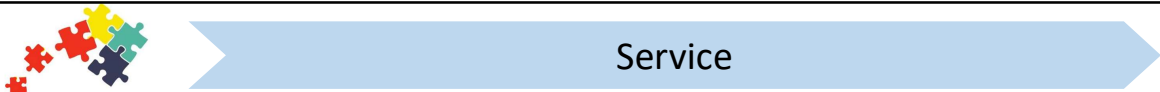
I **Casi** e le **Attività di Servizio** sono le componenti principali della Gestione Service.

I **Casi** sono il punto di partenza per la gestione dei Ticket, e più in generale per la gestione del Contact Center.

Le **Attività di Servizio** sono la componente di base per gestire gli interventi di assistenza e l'erogazione dei servizi ai clienti.

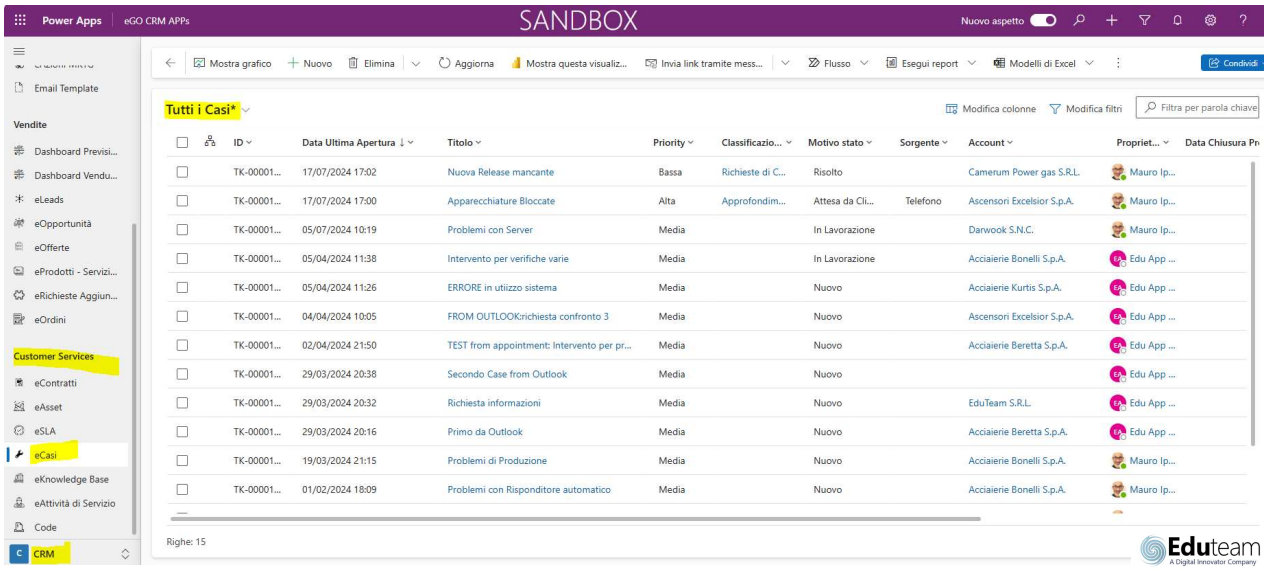


71




Service

Casi di Assistenza




The screenshot displays a table of support cases with the following columns: ID, Data Ultima Apertura, Titolo, Priority, Classificazione, Motivo stato, Sorgente, Account, Proprietà, and Data Chiusura. The table contains 15 rows of data.

ID	Data Ultima Apertura	Titolo	Priority	Classificazione	Motivo stato	Sorgente	Account	Proprietà	Data Chiusura
TK-00001...	17/07/2024 17:02	Nuova Release mancante	Bassa	Richieste di C...	Risolto		Camerum Power gas S.R.L.	Mauro Ip...	
TK-00001...	17/07/2024 17:00	Apparecchiature Bloccate	Alta	Approfondim...	Attesa da Cl...	Telefono	Ascensori Excelsior S.p.A.	Mauro Ip...	
TK-00001...	05/07/2024 10:19	Problemi con Server	Media		In Lavorazione		Darwook S.N.C.	Mauro Ip...	
TK-00001...	05/04/2024 11:38	Intervento per verifiche varie	Media		In Lavorazione		Acciaierie Bonelli S.p.A.	Edu App ...	
TK-00001...	05/04/2024 11:26	ERRORE in utilizzo sistema	Media		Nuovo		Acciaierie Kurtis S.p.A.	Edu App ...	
TK-00001...	04/04/2024 10:05	FROM OUTLOOKRichiesta confronto 3	Media		Nuovo		Ascensori Excelsior S.p.A.	Edu App ...	
TK-00001...	02/04/2024 21:50	TEST from appointment: intervento per pr...	Media		Nuovo		Acciaierie Beretta S.p.A.	Edu App ...	
TK-00001...	29/03/2024 20:38	Secondo Case from Outlook	Media		Nuovo			Edu App ...	
TK-00001...	29/03/2024 20:32	Richiesta informazioni	Media		Nuovo		EduTeam S.R.L.	Edu App ...	
TK-00001...	29/03/2024 20:16	Primo da Outlook	Media		Nuovo		Acciaierie Beretta S.p.A.	Edu App ...	
TK-00001...	19/03/2024 21:15	Problemi di Produzione	Media		Nuovo		Acciaierie Bonelli S.p.A.	Mauro Ip...	
TK-00001...	01/02/2024 18:09	Problemi con Risponditore automatico	Media		Nuovo		Acciaierie Bonelli S.p.A.	Mauro Ip...	



72




Service


Casi di Assistenza

I **Casi** permettono la gestione di ticket, richieste, pratiche, ed informazioni simili. La gestione dei Casi prevede:

- gestione della **Data di Inserimento**, che può essere diversa da quelle in cui si sta effettuando l'inserimento a sistema
- gestione della assegnazione e della **Presa in Carico**
- gestione della **Chiusura e Riapertura dei Casi**
- gestione delle **Fasi del Caso**

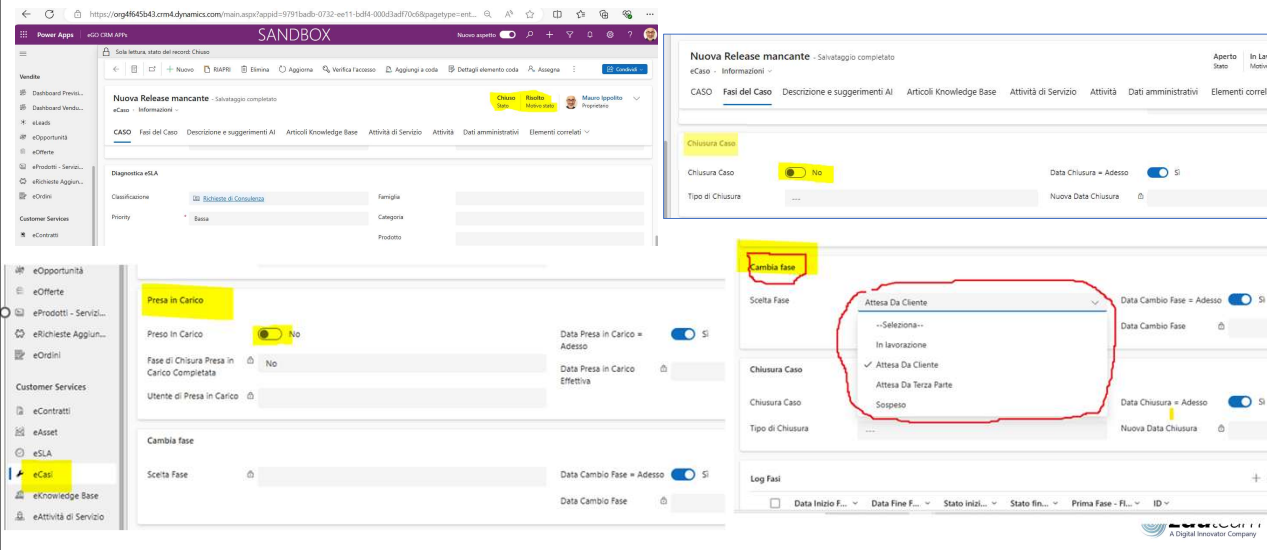


73




Service

Casi di Assistenza



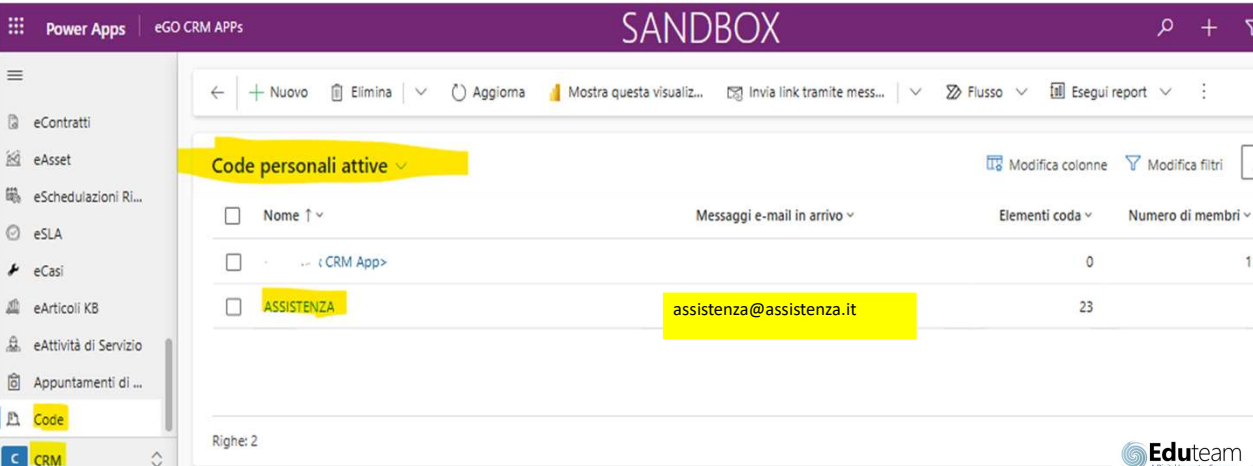
74



Service


Code

Le Code del Customer Service di eGO CRM APPs permettono di convertire automaticamente le email che arrivano all'indirizzo email associato alla Coda in Casi di Assistenza:



Nome	Messaggi e-mail in arrivo	Elementi coda	Numero di membri
... < CRM App >		0	1
ASSISTENZA	assistenza@assistenza.it	23	

75




Service


Contratti

I **Contratti**, regolarizzano le **modalità di erogazione del servizio** ai clienti; permettono di gestire:

- numero di Casi e/o monte ore Casi
- numero di Attività di Servizio e/o monte ore Attività di Servizio
- **Service Level Agreements (SLA)** legati alla gestione dei Casi
- Orario di Erogazione del Servizio (che può quindi essere diverso cliente per cliente)
- **Manutenzione programmata**



76




Service


Contratti

I **Contratti**, regolarizzano le **modalità di erogazione del servizio** ai clienti; permettono di gestire:

- Descrizione del contratto e clausole
- Stato del contratto e date di validità
- numero di Casi e/o monte ore Casi
- numero di Attività di Servizio e/o monte ore Attività di Servizio
- **Service Level Agreements (SLA)** legati alla gestione dei Casi
- Orario di Erogazione del Servizio (che può quindi essere diverso cliente per cliente)
- **Manutenzione programmata**

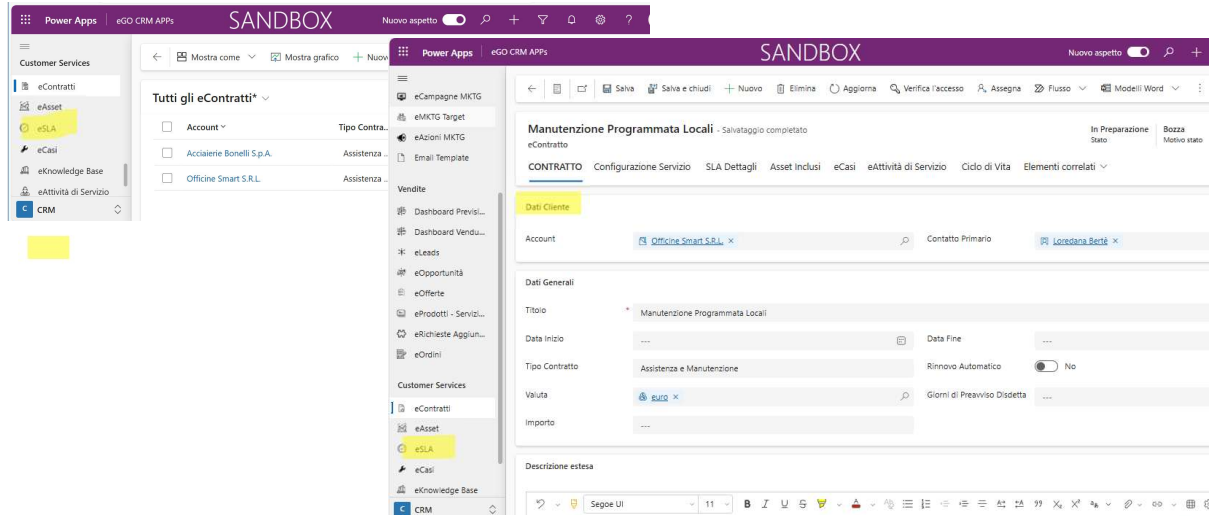


77




Service

Contratti



The screenshot displays the 'eGO CRM APPS' interface in 'SANDBOX' mode. The main content area shows the details of a contract titled 'Manutenzione Programmata Locali'. The contract is in the 'In Preparazione' state. The 'Dati Cliente' section shows the account 'Officine Smart S.R.L.' and the contact 'Loredana Bertè'. The 'Dati Generali' section includes the title 'Manutenzione Programmata Locali', start and end dates, contract type 'Assistenza e Manutenzione', and a 'Rinnovo Automatico' toggle set to 'No'. The 'Descrizione estesa' section is currently empty.



78

Service

Contratti – Configurazione del Servizio

The screenshot displays the configuration page for a service contract in the eGO CRM Apps system. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Clienti, Fornitori, Partner, Agenti', 'Marketing', and 'Vendite'. The main content area is titled 'BONELLI CONTRATTO DI SERVIZI - Salvataggio completato' and shows various configuration fields:

- Limitazioni:**
 - N. di Casi Inclusi: 20
 - Quantità di Lavoro prelevata (Tempo): 10 giorni
 - N. Di Casi Aperti: 5
 - Quantità di Lavoro effettiva (Tempo): 0 minuti
 - N. di Attività di Servizio Inclusive: 10
 - N. Attività di Servizio Effettuate: 0
- Orario Mattino:**
 - Mattino Inizio Ore: 9
 - Mattino Fine Ore: 13
 - Mattino Inizio Minuti: 0
 - Mattino Fine Minuti: 0
- Orario Pomeriggio:**
 - Pomeriggio Inizio Ore: 14
 - Pomeriggio Fine Ore: 18
 - Pomeriggio Inizio Minuti: 0
 - Pomeriggio Fine Minuti: 0
- Configurazione giorni:**
 - Lunedì: Sì
 - Martedì: Sì
 - Mercoledì: Sì
 - Giovedì: Sì
 - Venerdì: Sì
 - Sabato: No
 - Domenica: No

The Eduteam logo is visible in the bottom right corner.

79

Service

Contratti - Service Level Agreements (SLA)

Ai **Contratti** possono essere associati degli **SLA** (Service level Agreements) come indicatori di performance dei **Casi**.


The screenshot shows the 'SLA Dettagli' section for the 'BONELLI CONTRATTO DI SERVIZI'. It includes a sidebar with navigation options and a main content area with the following details:

- SLA Inclusi:**
 - SLA Presa in Carico: Sì
 - SLA Risoluzione: Sì
- Elenco SLA:**

Titolo	Priorità	Tempo di Presa in Carico	Tempo di Risoluzione	Data Creazione	eContratto di Servizio
SLA 2	Alta	1 ora	2 ore	17/07/2024 16:...	BONELLI CONTRATTO...
SLA1	Media	4 ore	8 ore	28/01/2024 10:...	BONELLI CONTRATTO...

The Eduteam logo is visible in the bottom right corner.

80

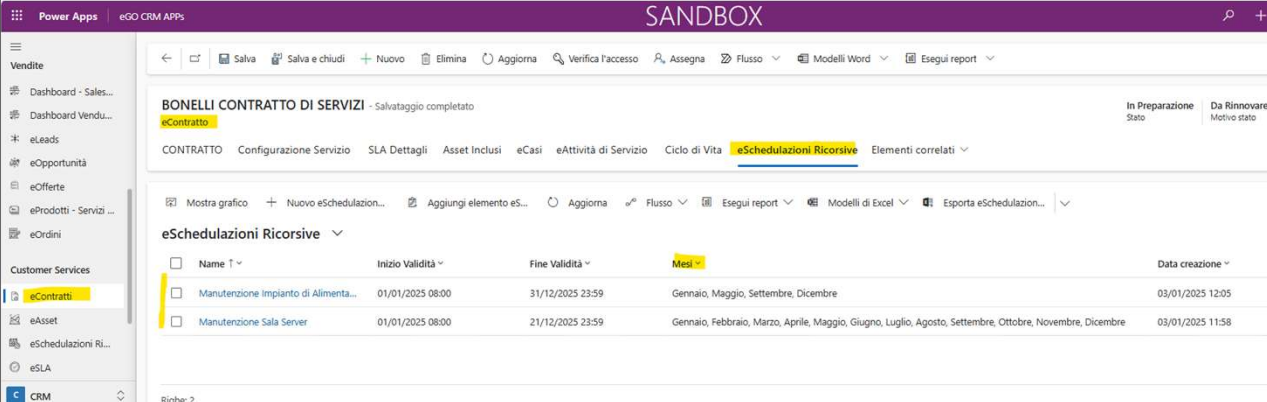


Service

Contratti - Schedulazioni Ricorsive


(vedere le slide della Manutenzione Programmata)

Ai **Contratti** possono essere associate delle **Schedulazioni Ricorsive** di Attività di Servizio



Nome	Inizio Validità	Fine Validità	Mesi	Data creazione
Manutenzione Impianto di Alimenta...	01/01/2025 08:00	31/12/2025 23:59	Gennaio, Maggio, Settembre, Dicembre	03/01/2025 12:05
Manutenzione Sala Server	01/01/2025 08:00	21/12/2025 23:59	Gennaio, Febbraio, Marzo, Aprile, Maggio, Giugno, Luglio, Agosto, Settembre, Ottobre, Novembre, Dicembre	03/01/2025 11:58

Righe: 2



81



Service

Service Level Agreements (SLA)

Gli **SLA** sono le componenti da associare ad un contratto del cliente per definire:

- i **tempi previsti di Presa in Carico** del Caso, in base alla Gravità ed alla classificazione (classificazione coming soon)
- i **tempi previsti di Risoluzione** del Caso, in base alla Gravità ed alla classificazione (classificazione coming soon)



eContratto di Servizio	Titolo	Priorità	Tempo di Presa in Carico	Tempo di Risoluzione	Data Creazione
BONELLI CONTRATTO DI SERVIZI	SLA 2	Alta			17/07/2024 16:47
BONELLI CONTRATTO DI SERVIZI	SLA1	Media			28/01/2024 10:37

Righe: 2

SLA1 - Salvataggio completato

Generale | Descrizione | Dati amministrativi | Elementi correlati

ID: SLA-00001000

Titolo: SLA1


Priorità: Media

Tempo di Presa in Carico: 4 ore

Risoluzione (si aggiunge alla presa in carico)



82




Service


Service Level Agreements (SLA) - Calcolo delle Date

Per il calcolo delle date di **Presa in Carico Prevista** e **Chiusura Prevista** dei Casi, l'algoritmo degli **SLA** tiene conto dei seguenti fattori:

- degli **Orari di Erogazione del Servizio** definiti nei Contratti
- delle **Chiusure Aziendali** definite nella tabella delle Chiusure Aziendali, che sono valide per tutti i casi, indipendentemente dai Contratti



83

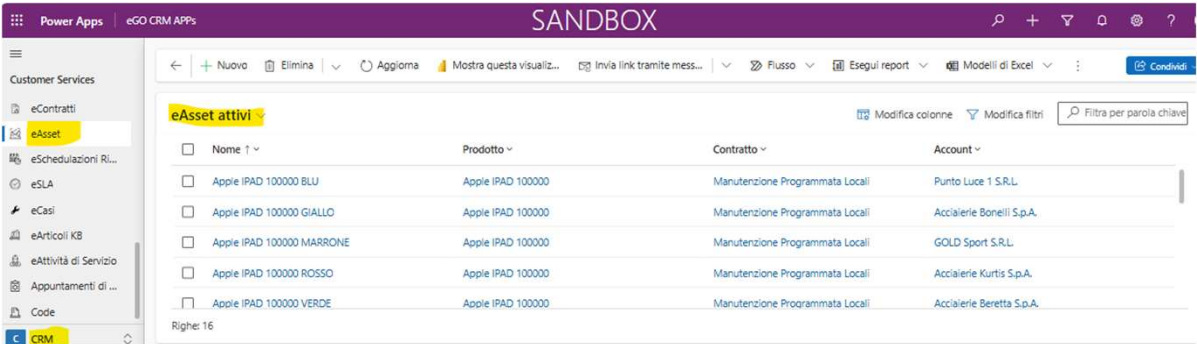


Service

Asset

Gli **Asset** possono rappresentare un prodotto, un macchinario, un dispositivo, ecc. di proprietà del Cliente.


Gli Asset possono anche essere collegati ai contratti, in modo da poter verificare se l'asset per cui viene aperto un **Caso**, o su cui si eroga una **Attività di Servizio**, sia sotto copertura contrattuale.



Nome	Prodotto	Contratto	Account
Apple IPAD 100000 BLU	Apple IPAD 100000	Manutenzione Programmata Locali	Punto Luce 1 S.R.L.
Apple IPAD 100000 GIALLO	Apple IPAD 100000	Manutenzione Programmata Locali	Acciaierie Bonelli S.p.A.
Apple IPAD 100000 MARRONE	Apple IPAD 100000	Manutenzione Programmata Locali	GOLD Sport S.R.L.
Apple IPAD 100000 ROSSO	Apple IPAD 100000	Manutenzione Programmata Locali	Acciaierie Kurtis S.p.A.
Apple IPAD 100000 VERDE	Apple IPAD 100000	Manutenzione Programmata Locali	Acciaierie Beretta S.p.A.



84



Service

Asset - Dettaglio

SANDBOX

- Power Apps
- eGO CRM APPS
- CRM

Apple IPAD 100000 BLU - Salvataggio completato
Attivo

Generale
Attività
Casi
Asset Correlati
Dati Amministrativi
Elementi correlati

Prodotto: Apple IPAD 100000

Nome: Apple IPAD 100000 BLU

Numero di Serie: TD00046

eAsset Padre: ---

Indirizzo

Via: ---

Città: ---

Provincia: ---

CAP: ---

Nazione: ---

Posizione fisica: ---

Account: Punto Luce 1 S.R.L.

Contatto: ---

Contratto: Manutenzione Programmata Locali


Dati anagrafici

Data di Produzione: ---

Data di Messa in esercizio: ---

Descrizione completa

85



Service

Knowledge Base ed AI

La **Knowledge Base** rappresenta una raccolta di informazioni classificate messe a disposizione degli Utenti che lavorano sui casi.

SANDBOX

- Power Apps
- eGO CRM APPS
- CRM

+ Nuovo
Elimina
Aggiorna
Mostra questa visualiz...
Invia link tramite mess...
Flusso
Esegui report
Modelli di Excel

eArticoli KB
Modifica colonne
Modifica filtri
Filtra per parola chiave

<input type="checkbox"/>	Titolo	Descrizione	Tipo Articolo KB	eProdotto	eCategoria	eFamiglia	Motivo stato	Data creazione
<input type="checkbox"/>	Azione Standard	da effettuarsi quando non ci sono altre vie	Generale				Bozza	18/07/2024 12:...
<input type="checkbox"/>	Indicazioni generali	Varie	Generale	IBM NEXT ...	IBM	LICENZE	Attivo	18/07/2024 12:...

Righe: 2

86

Service

Knowledge Base ed AI

Power Apps | ego CRM APPs | SANDBOX | Nuovo aspetto

Indicazioni generali - Salvataggio completato

Generale | Elementi correlati

Data creazione: 10/07/2024 | 12:22 | Motivo stato: Attivo

Titolo: Indicazioni generali

Classificazione

famiglia: LICENSE | Tipo Articolo KB: Generale

eCategoria: IBM | eProdotto: IBM NEXT 002

Descrizione

Varie

Soluzione

Verifica del Funzionamento da parte dello specialista

EduTeam
A Digital Innovator Company

87

Service

Knowledge Base ed AI

Gli Operatori possono anche contare sui suggerimenti che provengono da **ChatGPT4**:

eCaso - Informazioni | Stato | Motivo stato | Proprietario

CASO | Fasi del Caso | **Descrizione e suggerimenti AI** | Articoli Knowledge Base | Attività di Servizio | Attività | Dati amministrativi | Elementi correlati

Suggerisci

Suggerimenti di AI

Per creare dei casi da Microsoft Outlook, è necessario avere un plugin o un add-in che collega Outlook al tuo sistema di gestione dei casi. Questo dipende dal sistema specifico che stai utilizzando.

Se stai utilizzando Microsoft Dynamics 365, ad esempio, dovresti essere in grado di tracciare le email e creare dei casi direttamente da Outlook utilizzando l'add-in Dynamics 365 per Outlook.

Se non riesci a creare dei casi, potrebbe essere dovuto a uno dei seguenti problemi:

1. L'add-in non è installato o configurato correttamente. Assicurati di aver seguito tutte le istruzioni per l'installazione e la configurazione.
2. Ci potrebbero essere problemi di compatibilità tra la versione di Outlook che stai utilizzando e l'add-in. Verifica che la tua versione di Outlook sia supportata dall'add-in.
3. Potrebbe esserci un problema con le tue autorizzazioni o impostazioni di sicurezza. Assicurati di avere i permessi necessari per creare dei casi e che le tue impostazioni di sicurezza non stiano bloccando l'add-in.

EduTeam
A Digital Innovator Company

88

Service

Attività di Servizio

Le **Attività di Servizio** permettono di gestire i servizi che vengono erogati dall'azienda / organizzazione.

Titolo	Data creazi...	Account	Asset Primario	eCaso
Beretta su BONELLI: Intervento press Cliente	04/04/2024 1...	Acciaierie Bonelli S.p.A.		
Incontro per Discussione Avanzata	02/04/2024 2...	Acciaierie Beretta S.p.A.		
Visita presso Hotel	02/04/2024 2...			

Righe: 3

89

Service

Attività di Servizio

Le **Attività di Servizio** contengono informazioni dettagliate sull'attività da erogare.

Dati Generali

Template: Programmazione Attività

ID Attività: ...

Priorità: ...

Titolo Attività: Beretta su BONELLI: Intervento press Cliente

Dati Cliente

Account: Acciaierie Bonelli S.p.A.

Contratto: ...

Contatto Principale: Ernest Young

Asset Primario: IBM_NEXT_001

Elementi Correlati

Commissa: ASSISTENZA

Famiglia: SOLUZIONI HARDWARE

eCaso: ...

Categoria: Server

Prodotto - Servizio: IBM Global Power

Previsione

Luogo di Lavoro: Presso Cliente


Data Inizio Prevista: 02/01/2025 09:30

Durata Prevista (Espress): 2,00

Data Fine Prevista: 02/01/2025 11:30

Durata Prevista (Lavoro): 1 ora

90




Service


Attività di Servizio

Le **Attività di Servizio** possono essere riferite ad Interventi di Assistenza, Consulenze, Attività Time e Material, Attività legate a Progetti, qualunque tipologia di servizio che l'azienda / organizzazione è in grado di erogare.

Le **Attività di Servizio** possono anche derivare dai **Casi** (con particolare riferimento agli interventi di assistenza).



91




Service

Attività di Servizio

L' **Attività di Servizio** permette di indicare:

- la quantità di tempo prevista per essere completata
- la quantità di tempo effettiva (che normalmente coincide con la **rendicontazione delle ore, cioè gli Appuntamenti** o gli **Inserimenti Ore** associati a quella Attività di Servizio)
- la quantità di tempo fatturata, che può essere differente da quella effettiva, sia quella a costo che quella a fatturazione (in caso di Attività fatturabili).



92



Service

Manutenzione Programmata / Schedulazioni Ricorsive


La tabella delle Schedulazioni Ricorsive permette di programmare la creazione schedulata e ricorsiva di **Attività di Servizio**, diventando così lo strumento principale per la Gestione della Manutenzione Programmata.



Name	Inizio Validità	Fine Validità	Mesi	Data creazione
Manutenzione Impianto di Alimentazione Continua	01/01/2025 08:00	31/12/2025 23:59	Gennaio, Maggio, Settembre, Dicembre	03/01/2025 12:05
Manutenzione Sala Server	01/01/2025 08:00	21/12/2025 23:59	Gennaio, Febbraio, Marzo, Aprile, Maggio, Giugno, Luglio, Ag...	03/01/2025 11:58

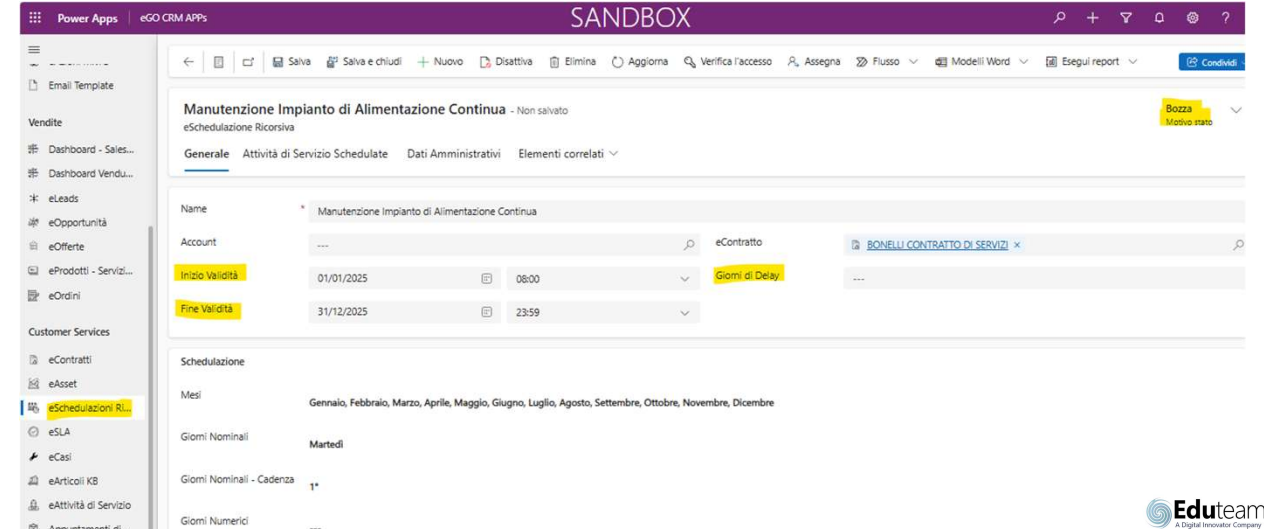


93



Service

Manutenzione Programmata / Schedulazioni Ricorsive - Programmazione



Manutenzione Impianto di Alimentazione Continua - Non salvato

eSchedulazione Ricorsiva

Generale | Attività di Servizio Scheduling | Dati Amministrativi | Elementi correlati

Name: Manutenzione Impianto di Alimentazione Continua

Account: --- | eContratto: [BONELLI CONTRATTO DI SERVIZI](#)

Inizio Validità: 01/01/2025 08:00 | Giorni di Delay: ---

Fine Validità: 31/12/2025 23:59


Schedulazione

Mesi: Gennaio, Febbraio, Marzo, Aprile, Maggio, Giugno, Luglio, Agosto, Settembre, Ottobre, Novembre, Dicembre


Giorni Nominali: Martedì

Giorni Nominali - Cadenza: 1*

Giorni Numerici: ---



94



Service

Manutenzione Programmata / Schedulazioni Ricorsive - Programmazione

Mesi

Gennaio
Febbraio
Marzo
Aprile
Maggio
Giugno
Luglio
Agosto
Settembre
Ottobre
Novembre
Dicembre

Seleziona o cerca opzioni

Seleziona tutto 12 elementi

- Gennaio
- Febbraio
- Marzo
- Aprile

Giorni Nominali

Lunedì
Martedì
Mercoledì
Giovedì
Venerdì
Sabato
Domenica

Seleziona o cerca opzioni

Seleziona tutto 5 elementi

- 1*
- 2*
- 3*
- 4*

Giorni Numerici


1
2
3
4
5
6
7
8
9
...

Seleziona o cerca opzioni


Seleziona tutto 32 elementi

1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, Ultimo

Titolo Programmazione A...
 Titolo 1*



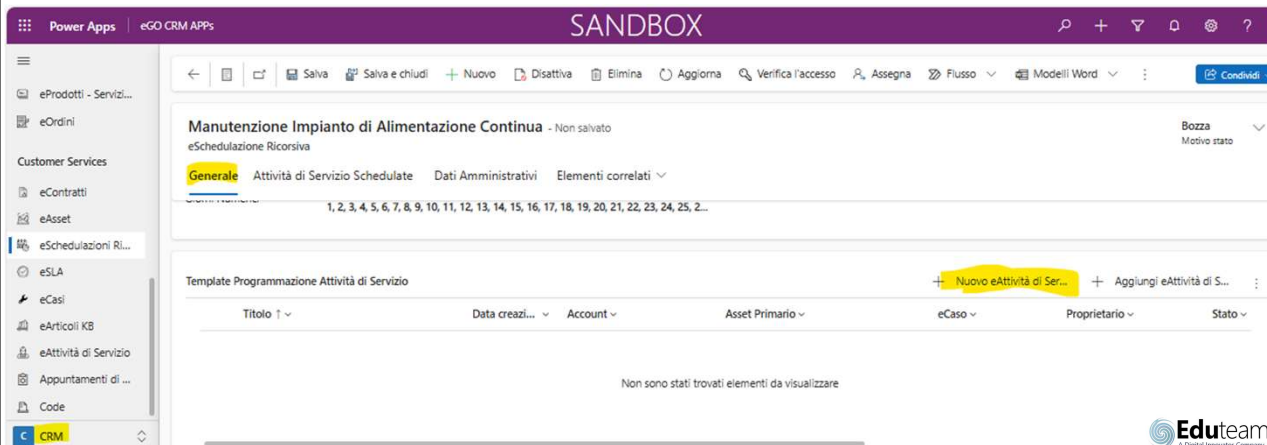
95




Service


Manutenzione Programmata / Schedulazioni Ricorsive - Template

Ad ogni Schedulazione Ricorsiva possono essere associati uno o più Template di Programmazione Attività di Servizio.





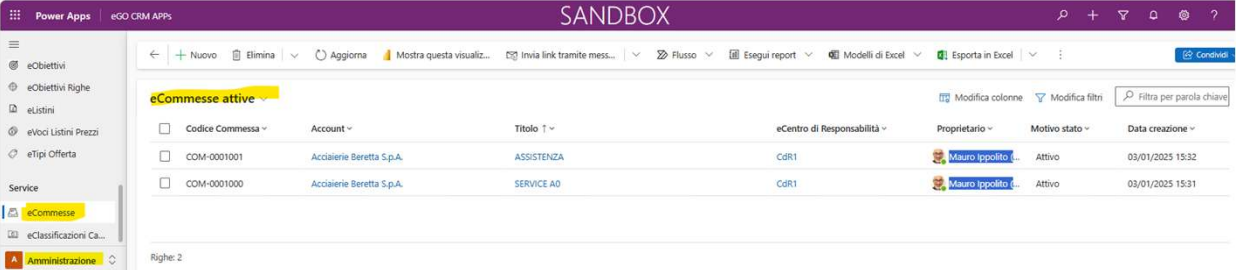
96



Service

Commesse

Casi e Attività di Servizio possono essere associati a **Commesse** ai fini di una classificazione amministrativa (utile anche nei casi di **rendicontazione delle ore**).




Codice Commessa	Account	Titolo	eCentro di Responsabilità	Proprietario	Motivo stato	Data creazione
COM-0001001	Acciaierie Beretta S.p.A.	ASSISTENZA	Cdr1	Mauro Ippolito	Attivo	03/01/2025 15:32
COM-0001000	Acciaierie Beretta S.p.A.	SERVICE AD	Cdr1	Mauro Ippolito	Attivo	03/01/2025 15:31

Righe: 2



97




Service

Inserimento Ore

Gli utenti di eGO CRM APPs possono registrare gli Inserimenti Ore partendo da due entità:

- Tabella standard dataverse degli Appuntenti
- Tabella Inserimenti Ore di eGO CRM APPs (*coming soon*)

È anche possibile associare gli Inserimenti Ore alle Attività di Servizio, ed, in una prossima release, anche ai Casi (*coming soon*).



98

Service

Inserimento Ore via Appuntamenti

Power Apps | eGO CRM APPS | SANDBOX

Calendario | Mostra grafico | Attività | E-mail | Appuntamento | Telefonata | Lettera | Fax | Altri impegni

Tutti gli Appuntamenti di rendicontazione*

<input type="checkbox"/>	Tema	R.	Proprietario	Oggetto	Durata Totale	Inizio Viaggio And...	Fine Viaggio And...	Durata Viaggio An...
<input type="checkbox"/>	Incontro p...	SI	Mauro Ippolito (Dis...	Assistenza generale		03/01/2025 08:00	03/01/2025 09:00	
<input type="checkbox"/>	Beretta su ...	SI	Mauro Ippolito (Dis...	Riparazione Dispositivo		02/01/2025 08:00	02/01/2025 09:00	

Right: 2

EduTEAM A Digital Innovator Company

99

Service

Inserimento Ore via Appuntamenti – Pianificazione
(integrata con MS Exchange / Outlook)

Power Apps | eGO CRM APPS | SANDBOX

Salva | Segna come completa... | Salva e chiudi | Aggiorna | Verifica l'accesso | Processo | Chiudi record Appunt... | Ricorrenza | Elimina

Riparazione Dispositivo - Salvataggio completato

Appuntamento - Appuntamento -

Appuntamento | Elementi correlati

Obbligatorio: ---

Facoltativo: ---

Oggetto: * Riparazione Dispositivo

Luogo: ---

Riunione di Teams: No

Tema: [Beretta su BONELLI: Intervento ccess Cliente](#)

Ora di inizio: * 07/01/2025 13:00

Ora di fine: * 07/01/2025 13:30

Giornata intera:

Durata: 30 minuti

Rendicontazione: SI

EduTEAM A Digital Innovator Company

100

Service

Inserimento Ore via Appuntamenti – Rendicontazione e Calcolo straordinari

The screenshot displays the 'Riparazione Dispositivo' form in the eGO CRM APPS interface. The form includes fields for 'Oggetto' (Riparazione Dispositivo), 'Luogo', 'Riunione di Teams' (No), 'Ora di inizio' (07/01/2025, 13:00), 'Ora di fine' (07/01/2025, 13:30), and 'Durata' (30 minuti). A 'Rendicontazione' toggle is set to 'SI'. A summary table on the right shows the following data:

Categoria	Valore
Durata Viaggio	1,98 ore
Durata Totale	10,96 ore
Durata Straordinario Viaggio W	1,85 ore
Durata Straordinario Lavoro W	1 ora

The interface also features a sidebar with navigation options like 'Vendite', 'Customer Services', and 'CRM', and a top navigation bar with 'SANDBOX' and various utility icons.

101


EduTEAM
A Digital Innovator Company

eGO CRM apps

Portale Self Service

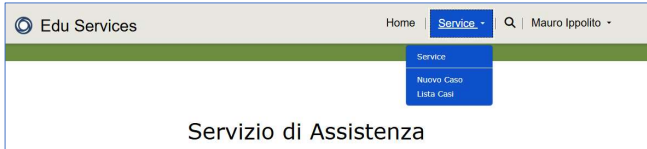
Power Pages

102

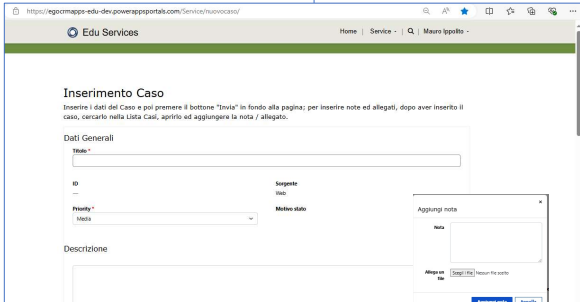
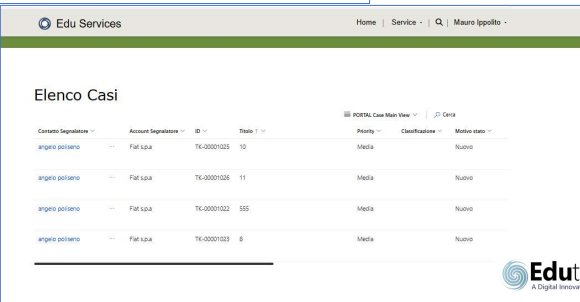


Portale Self-Service

Le **eGO CRM APPs** dispongono anche di un **Portale Self Service** per utenti esterni, quali possono inserire autonomamente **Lead** (coming soon) e **Casi** di Assistenza ed aggiornarli con Note ed Allegati. Il Portale Self Service è realizzato con **Microsoft Power Pages**.



Servizio di Assistenza

Centro Segnalazione	Account Segnalazione	ID	Stato	Priority	Classificazione	Motivo stato
angelo poliziano	Fat spa	Tc-00001023	10	Media		Nuovo
angelo poliziano	Fat spa	Tc-00001026	11	Media		Nuovo
angelo poliziano	Fat spa	Tc-00001022	555	Media		Nuovo
angelo poliziano	Fat spa	Tc-00001023	8	Media		Nuovo

103




Integrazioni con Microsoft Business Solutions

104



Integrazioni

Integrato con

MS Dynamics 365 Customer Insight



Gli Account e i Contatti standard utilizzati dalle **eGO CRM APPs** sono gli stessi utilizzati dal Microsoft Dynamics 365 Customer Insight, sia con il modulo **Customer Journey** che con il modulo **Data**.



105



Integrazioni

Parzialmente integrato con

MS Dynamics 365 Field Service



Gli Account e i Contatti standard utilizzati dalle **eGO CRM APPs** sono gli stessi utilizzati dal Microsoft Dynamics 365 Field Service. E' poi possibile configurare la Attività di Servizio delle **eGO CRM APPs** per essere schedulate dalla parte di Scheduling del Field Service



106



Integrazioni

Parzialmente integrato con

Microsoft Project for the Web 

Project for the Web è una delle applicazioni cloud di Microsoft che permette una gestione smart dei progetti; Project for the Web è realizzato su uno strato di MS Power Apps di tipo model driven che poggia su un Dataverse. Le **eGO CRM APPs** si integrano con Project for the Web nel modo seguente:

- permettendo una **gestione multi-progetto** (coming soon)
- aggiungendo la parte di Attività di Servizio ed Inserimento Ore



107





Basato su tecnologia Microsoft

108



Tecnologia Microsoft


eGO CRM APPs è basato sulla tecnologia

 **Microsoft Power Platform**

ed in particolare (ma non solo) su:



Power Apps
Model -Driven
per le APPs CRM




Power Automate
Per automazioni / integrazioni

- extra Dataverse e
- Dataverse complesse



Dataverse
come Servizio Dati primario
per tutte le componenti



Power Pages
per i Portali Self-Service



109



Tecnologia Microsoft




eGO CRM APPs utilizza tutte le funzionalità offerte dal **Microsoft Dataverse** e dalle **Power Apps - Model Driven**, ed in particolare:

- Piattaforma Low code / No Code
- Basata sul Cloud di Microsoft
- Funzionalità di Workflow e Regole di Business
- Predisposizione Multi Lingua (disponibili Italiano ed Inglese)



110



Tecnologia Microsoft



Altre funzionalità offerte dal **Microsoft Dataverse** e dalle **Power Apps - Model Driven**:

- Funzionalità per la creazione di Report e Dashboard di base
- Gestione avanzata Ruoli accesso e sicurezza
- Funzionalità di Assegnazione e Condivisione delle informazioni
- Import ed export dei dati da / a Microsoft Excel



111



Tecnologia Microsoft



Altre funzionalità offerte dal **Microsoft Dataverse** e dalle **Power Apps - Model Driven**:

- Gestione template di documenti Word ed Excel
- Funzionalità di Document Management integrata con Sharepoint
- Integrazione Nativa con Microsoft Outlook / Microsoft Exchange
- Predisposizione per l'integrazione con altri sistemi via API



112




Tecnologia Microsoft

Le **eGO CRM APPs** sfruttano appieno l'integrazione nativa con **Microsoft 365**:


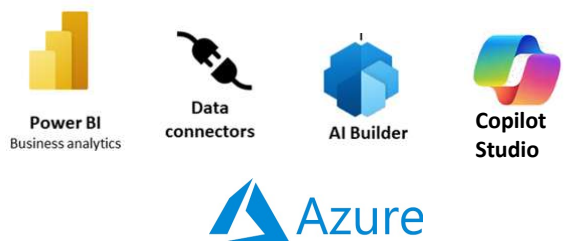


113



Tecnologia Microsoft

Le **eGO CRM APPs** beneficiano appieno delle altre più importanti componenti della tecnologia Microsoft:



114



ego CRM apps

Grazie !

 **YouTube** | <https://www.youtube.com/channel/UCtkkDBLlug9ThfY4ikWHzRg>

 <https://www.eduteam.it/https://www.eduteam.it/ecrm-apps/>

 **EduTeam**
A Digital Innovator Company

115