



ego CRM apps

Scheda Informativa

Gennaio 2025 - v1

Moduli di eGO CRM APPs	
Moduli Singoli	Pacchetti
eGO CRM APPs Marketing Core *	eGO CRM APPs CRM Core (Sales Core+ Marketing Core + Service Core)
eGO CRM APPs Sales Core *	eGO CRM APPs CRM Advanced (Sales Advanced+ Marketing Advanced + Service Advanced)
eGO CRM APPs Service Core	
eGO CRM APPs Marketing Advanced	
eGO CRM APPs Sales Advanced	
eGO CRM APPs Service Advanced	

** Al momento la licenza del modulo Marketing Core è inclusa in quella del modulo Sales Core*

Funzionalità			Microsoft	Moduli Singoli di eGO CRM APPS						Pacchetti di eGO CRM		Status
Argomento	Descrizione	Dettaglio	Dataverse / Model Driven Apps	Sales Core	Sales Advanced	Marketing Core	Marketing Advanced	Service Core	Service Advanced	CRM Core	CRM Advanced	
Piattaforma Cloud	La soluzione eGO CRM APPS si basa sulla Piattaforma Cloud erogata in modalità SaaS denominata Microsoft Power Platform di Microsoft, che dispone delle seguenti caratteristiche : - piattaforma low-code / no-code, quindi altamente customizzabile - scalabilità - supporto multi lingua - integrabile via API	La soluzione eGO CRM APPS si basa sulla Piattaforma Microsoft Power Platform, in particolare sulle Power Apps Model Driven e sul Microsoft Dataverse	x									Disponibile
Lingue Supportate	Italiano, Inglese	Predisposizione per il supporto di altre lingue		x	x	x	x	x	x	x	x	Disponibile
Gestione degli Utenti	Creazione Utenti, Assegnazione Licenze	Gestito direttamente nel Pannello della Power Platform e dell'Office 365	x									Disponibile
	Calendari Personali	Utilizzati per il calcolo degli straordinari						x		x		Disponibile
Gestione degli Accessi alle Informazioni	Gli accessi degli utenti alle informazioni, e di relativi privilegi (lettura, scrittura, cancellazione) sono gestiti a livello di Ruoli di Sicurezza	Sono funzionalità valide per tutte le tipologie di informazioni gestite da eGO CRM APPS, che vengono dettagliate di seguito	x									Disponibile
Gestione Generale delle Informazioni	Inserimento, modifica, cancellazione, ricerca, assegnazione, condivisione delle informazioni	Sono funzionalità valide per tutte le tipologie di informazioni gestite da eGO CRM APPS, che vengono dettagliate di seguito	x									Disponibile
Integrazioni standard con altri sistemi	Integrazioni native con: - MS Exchange - MS Sharepoint - MS Office 365 (Excel Word) - MS Dynamics 365 Customer Insight - Microsoft Power BI		x									Disponibile
	- EDU Innovation APPS di EduTeam			x				x		x		Disponibile
Integrazioni parziali con altri sistemi	Integrazioni con: - Microsoft Dynamics Field Service - Microsoft Project Online	Da configurare										Disponibile
Gestione Account	Gestione aziende / clienti	Gestione anagrafica ed informazioni; gestione gerarchia di gruppi di Aziende	x									Disponibile

Funzionalità			Microsoft	Moduli Singoli di eGO CRM APPS						Pacchetti di eGO CRM		Status
Argomento	Descrizione	Dettaglio	Dataverse / Model Driven Apps	Sales Core	Sales Advanced	Marketing Core	Marketing Advanced	Service Core	Service Advanced	CRM Core	CRM Advanced	
	Gestione Tipologie di Aziende	Classificazione anche contemporanea per Prospect, Partner, Fornitori, Clienti		x		x		x		x		Disponibile
Gestione Contatti	Gestione Persona fisiche	Anagrafica ed informazioni	x									Disponibile
	Collegamenti diretti verso Account; collegamenti con le varie Informazioni di eGO CRM APPS (Opportunità, Offerte, Casi, Attività di Servizio)	Utilizza una relazione diretta con gli Account; alternativa o rafforzativa alla relazione standard, che usa il campo Customer		x		x		x		x		Disponibile
Gestione Impegni	Gestione Interazioni consoggetti vari e gestione task	Email, Appuntamenti, Task, Telefonate ...	x									Disponibile
Gestione Catalogo Prodotti / Servizi	Gestisce un catalogo a tre livelli dei prodotti / servizi che l'azienda vende e supporta	Fino a tre livelli di classificazione, utilizzabile per la creazione dei Listini di vendita		x				x		x		Disponibile
Gestione Segnalatori (Agenti, Partner)	Tiene traccia delle persone che segnalano di Lead, Casi, Opportunità	Pone le basi per la gestione agenti e partner		x				x		x		Disponibile
Gestione Campagne Marketing	Anagrafica ed informazioni delle Campagne MKTG	Gestisce gli stati, le informazioni amministrative e di performance; può aggregare Target di Marketing e Azioni Marketing				x				x		Disponibile
Gestione Azioni Marketing	Gestione Azioni Marketing verso Target clienti e quelle interne al reparto.	Anagrafica azioni; gestione azioni off-line; gestione costi e ricavi				x				x		Disponibile
	Azioni verso Target clienti	DEM massiva utilizzando integrazione standard con MS Exchange				x				x		Disponibile
	Azioni verso Target clienti: -email -SMS	DEM massiva utilizzando Azure Communication Services					x				x	Future Release
	Azioni verso Target clienti via social network	DEM massiva utilizzando Canali Social (WhatsApp, LinkedIn, Facebook...)					x				x	Future Release
Gestione dei Target di Marketing	Raggruppamenti di persone su cui effettuare Azioni / Campagne Marketing	Gestione informazioni generali ed associazioni con i Contatti; possono essere associati più target per ogni campagna / azione marketing				x				x		Disponibile

Funzionalità			Microsoft	Moduli Singoli di eGO CRM APPS						Pacchetti di eGO CRM		Status
Argomento	Descrizione	Dettaglio	Dataverse / Model Driven Apps	Sales Core	Sales Advanced	Marketing Core	Marketing Advanced	Service Core	Service Advanced	CRM Core	CRM Advanced	
	TARGET Statici	Elenchi di persone direttamente collegati ai Contatti del dataverse; possono essere raffinati manualmente fino ad arrivare al risultato voluto				x				x		Disponibile
	TARGET Dinamici	Elenchi di persone ricavati in tempo reale con delle query sui Contatti del dataverse;				x				x		Disponibile
	TARGET Esterni	Elenchi di persone ricavati da Storage Microsoft Azure					x				x	Future Release
	TARGET Esterni	Elenchi di persone ricavati da Documenti Excel memorizzati su Sharepoint					x				x	Future Release
Gestione Listini di Vendita	Gestione dei Listini Prezzi di Vendita	Possono essere associati a voci del Catalogo Prodotti / Servizi, con o meno un pricing direttamente collegato, con prezzi determinati con % su prezzo di Catalogo, oppure essere voci indipendenti dal Catalogo		x						x		Disponibile
Gestione Budget di Vendita	Gestione dei Budget per Aziende del Gruppo / Partner / Centri di Responsabilità				x						x	Disponibile
Gestione Obiettivi di Vendita	Gestione degli Obiettivi di Vendita per Dipendenti o assimilabili a tali (Utenti del sistema) e Soggetti esterni (partner, agenti ...)				x						x	Disponibile
Gestione Partner	Possibilità di Gestione delle Offerte ed Opportunità direttamente su Partner o su clienti, indicandone il Partner	Permette di avere l'elenco dei Clienti Diretti e dei Clienti Finali (situazione di vendita tramite partner); permette di raggruppare tutte le offerte / opportunità per Partner / Agente		x						x		Disponibile
Gestione Lead	Gestione delle Informazioni dei Lead			x		x				x		Disponibile
	Gestione del Lead scoring	classificazione dei lead, con predisposizione per automatismi				x				x		Disponibile
	Lettura del biglietto da visita con modello di Intelligenza Artificiale	Mediante integrazione con AI Builder della Microsoft Power Platform				x				x		Disponibile

Funzionalità			Microsoft	Moduli Singoli di eGO CRM APPS						Pacchetti di eGO CRM		Status
Argomento	Descrizione	Dettaglio	Dataverse / Model Driven Apps	Sales Core	Sales Advanced	Marketing Core	Marketing Advanced	Service Core	Service Advanced	CRM Core	CRM Advanced	
	Gestione Qualificazione dei Lead	Permette di qualificare il Lead, creando automaticamente un Account, Contatto ed Opportunità		x						x		Disponibile
Gestione Opportunità	Gestione delle informazioni dell'Opportunità			x						x		Disponibile
	Gestione degli Stakeholder	Sono Account e Contatti che possono essere associati all'Opportunità, con le relative informazioni		x						x		Disponibile
	Gestione dei Prodotti Servizi legati all'Opportunità, con totali su testata Opportunità	Ogni riga contiene un Prodotto / Servizio preso da Listino di Vendita o totalmente indipendente dal Listino, con relative quantità e prezzi; le righe potrebbero in seguito essere direttamente collegate ad una Offerta derivata		x						x		Disponibile
	Gestione delle Offerte legate all'Opportunità, con totali nella testata dell' opportunità	Si possono configurare le offerte che partecipano al totale dell'Opportunità, in modo da escludere quelle in stato bozza, oppure quelle alternative		x						x		Disponibile
Gestione Offerte	Gestione delle informazioni dell'Offerta			x						x		Disponibile
	Gestione del Versioning			x						x		Disponibile
	possibilità di Clonazione delle Offerte											Disponibile
	Gestione dei Prodotti Servizi legati all'Offerta, con totali su testata Offerta	Ogni riga contiene un Prodotto / Servizio preso da Listino di Vendita o totalmente indipendente dal Listino, con relative quantità e prezzi; le righe potrebbero essere direttamente collegate anche all'Opportunità di origine		x						x		Disponibile
	Gestione del ciclo di vita dell'offerta	Bozza, Attiva, Vinta, Persa, ecc.;		x						x		Disponibile

Funzionalità			Microsoft	Moduli Singoli di eGO CRM APPS						Pacchetti di eGO CRM		Status
Argomento	Descrizione	Dettaglio	Dataverse / Model Driven Apps	Sales Core	Sales Advanced	Marketing Core	Marketing Advanced	Service Core	Service Advanced	CRM Core	CRM Advanced	
	Inserimento veloce dei Prodotti / Servizi dell'Offerta, partendo da quelli dell'Opportunità collegata, collegandoli direttamente anche all'Offerta	Si tratta delle situazione in cui alcune righe di Offerta sono le stesse dell'Opportunità; aggiornando l'Offerta, anche l'Opportunità viene automaticamente aggiornata		x						x		Disponibile
	Inserimento veloce dei Prodotti / Servizi dell'Offerta, partendo da quelli dell'Opportunità collegata, duplicandoli direttamente sull'Offerta			x						x		Disponibile
	Stampa Offerte su Sharepoint	Sfrutta l'integrazione nativa del Dataverse con MS Sharepoint; la procedura utilizza un Word Template delle Modern Driven Apps, che viene associato al Tipo Offerta; questo viene stampato in Word e Salvato nell'Area Documentale Sharepoint dell'Offerta (dopo che sia stata configurata l'integrazione con Sharepoint)		x						x		Disponibile
Gestione Ordini												Future Release
Gestione Fatturazione				x						x		Future Release
Gestione Casi di Assistenza	Gestione informazioni dei Casi (ticket, reclami, pratiche ...)							x		x		Disponibile
	Gestione Presa In Carico, Chiusura, Riapertura	Soni in essere procedure per assicurare e formalizzare le operazioni di Presa in Carico e Risoluzione						x		x		Disponibile
	Gestione delle Fasi del Caso	Ogni cambio di Stato del Caso genera uno storico fasi, con data inizio e data fine						x		x		Disponibile

Funzionalità			Microsoft	Moduli Singoli di eGO CRM APPS						Pacchetti di eGO CRM		Status
Argomento	Descrizione	Dettaglio	Dataverse / Model Driven Apps	Sales Core	Sales Advanced	Marketing Core	Marketing Advanced	Service Core	Service Advanced	CRM Core	CRM Advanced	
Gestione Service Level Agreement (SLA)	Gli SLA permettono di definire i kpi in base ai quali verranno valutate le azioni di Presa in Carico e di Risoluzione dei Casi.	Ogni SLA è costituito da il tempo entro il quale l'azione di Presa in Carico e Risoluzione dovrebbe avvenire, tenendo conto della Priorità del Caso e del Calendario del Cliente, definito nel Contratto a cui lo SLA deve essere collegato; tiene anche conto delle Chiusure Aziendali (come ferie e festività) dell'Azienda che eroga il servizio						x		x		Disponibile
	Calcolo degli SLA tenendo conto anche di altri dati di Classificazione del Caso, oltre alla Priorità							x		x		Future Release
	Calcolo degli SLA tenendo conto anche delle Chiusure Aziendali del Cliente							x		x		Future Release
Gestione Knowledge Base	Gestione degli Articoli di Knowledge Base; possono essere utilizzati all'interno dei Casi di Assistenza; possono essere inviate email con i contenuti dell'Articolo; possono essere associati più Articoli di Knowledge Base per ogni Caso							x		x		Disponibile
	Integrazione con Artificial Intelligence; ChatGPT - OpenAI	attualmente è presente la predisposizione, con chiamate dirette a ChatGPT							x		x	Future Release
	Integrazione con Artificial Intelligence; Azure AI	attualmente è presente la predisposizione							x		x	Future Release
	Integrazione con Artificial Intelligence; Copilot Studio	attualmente è presente la predisposizione							x		x	Future Release

Funzionalità			Microsoft	Moduli Singoli di eGO CRM APPS						Pacchetti di eGO CRM		Status
Argomento	Descrizione	Dettaglio	Dataverse / Model Driven Apps	Sales Core	Sales Advanced	Marketing Core	Marketing Advanced	Service Core	Service Advanced	CRM Core	CRM Advanced	
Gestione Attività di Servizio	Le Attività di Servizio sono utilizzate per gestire i Servizi che vengono erogati ai clienti, come anche gli Interventi di Assistenza	Le Attività di Servizio possono anche essere legate ai Contratti ed ai Casi si Assistenza, fare riferimento a degli Asset del Cliente, ad una tipologia di Servizio attingendo dal catalogo Prodotti / Servizi, e possono avere anche le indicazioni della stima dei tempi dell'attività da erogare e del periodo entro il quale erogarla, come anche i Totali delle attività realmente svolte dalle persone che hanno lavorato sull' Attività di Servizio						x		x		Disponibile
Gestione Rendicontazione	Potenziamento della gestione Appuntamenti per permettere la rendicontazione di micro attività	Vengono gestite e ore viaggio e le ore lavoro effettive, e le ore previste; possono essere collegate a Attività di Servizio, Casi e Commesse						x		x		Disponibile
	Procedura del calcolo degli straordinari, che guarda gli orari dell'Appuntamento rispetto al Calendario Personale dell'Utente							x		x		Disponibile
	Utilizzo della entità Inserimento Ore come alternativa agli Appuntamenti, sempre per rendicontare le ore	Vengono gestite e ore viaggio e le ore lavoro effettive, e le ore previste; possono essere collegate a Attività di Servizio, Casi e Commesse							x		x	
Gestione Asset	Gestione informazioni degli Asset, con collegamenti agli Account, Contatti, Catalogo Prodotti, Attività di Servizio e Contratti							x		x		Disponibile
Gestione Manutenzione Programmata	La Manutenzione Programmata può essere gestita partendo dalle Schedulazioni Ricorsive di Attività di Servizio; quando si vuole legare la manutenzione programmata ad un cliente, le Attività Ricorsive devono essere associate ai Contratti del Cliente	Ad Ogni Contratto possono essere associate più Schedulazioni Ricorsive. Ad Ogni Schedulazione Ricorsiva possono essere associate più Template di Attività di Servizio, per la creazione programmata di più Attività di Servizio. Il motore di schedulazione include tutta una serie di opzioni di programmabilità										

Funzionalità			Microsoft	Moduli Singoli di eGO CRM APPs						Pacchetti di eGO CRM		Status
Argomento	Descrizione	Dettaglio	Dataverse / Model Driven Apps	Sales Core	Sales Advanced	Marketing Core	Marketing Advanced	Service Core	Service Advanced	CRM Core	CRM Advanced	
Gestione Contratti	Gestione delle Informazioni del contratto, come ad esempio: - le date di validità - il cliente - il numero di Casi e delle Attività di Servizio previsti - il pacchetto ore consumabile - il Calendario dei Servizi	Ai contratti possono essere collegati gli SLA e le Schedulazioni Ricorsive (Manutenzione Programmata)						x		x		Disponibile
	Gestione del Ciclo di Vita dei Contratti, che possono terminare, essere rinnovati, ecc.							x		x		Disponibile
Gestione delle Code	Gestione delle Code per raggruppamento e gestione di informazioni in base a priorità e tipologia	Ad una Coda può essere associata una email aziendale; le email mandate alla Coda associata vengono collegate direttamente al CRM	x									
	Conversione automatica delle email che arrivano alle Code in Casi di Assistenza							x		x		
Gestione Commesse / Centri di Responsabilità / Territori	Informazioni di classificazione amministrativa e commerciale			x		x		x		x		Disponibile
Pacchetti Intelligenza artificiale	Pacchetto Intelligenza artificiale per il Marketing; disponibile la predisposizione						x				x	Future Release
	Pacchetto Intelligenza artificiale per le Vendite; disponibile la predisposizione				x						x	Future Release
	Pacchetto Intelligenza artificiale per i Servizi; disponibile la predisposizione								x		x	Future Release
Portali Self Service	eGo CRM APPs permette la creazione di Portali direttamente collegati alla sua base dati	Questa funzionalità si basa sull'integrazione nativa con Microsoft Power Pages										Disponibile
	Portale Self Service per il Customer Service	Permette ai Clienti di accedere al Portale per: - inserire Nuovi Casi - visualizzare Casi Aperti - aggiungere informazioni sui Casi Aperti						x		x		Disponibile

Funzionalità			Microsoft	Moduli Singoli di eGO CRM APPS						Pacchetti di eGO CRM		Status
Argomento	Descrizione	Dettaglio	Dataverse / Model Driven Apps	Sales Core	Sales Advanced	Marketing Core	Marketing Advanced	Service Core	Service Advanced	CRM Core	CRM Advanced	
	Portale Self Service per le Vendite	<p>Sezione per utenti non autenticati: permette la Creazione di Lead da parte di un soggetto non ancora qualificato</p> <p>Sezione utenti autenticati (Clienti, Partner ed Agenti). Gli utenti possono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - inserire una Opportunità - visualizzare le Opportunità Aperte - aggiungere informazioni sulle Opportunità Aperte 		s						s		Future Release