



SmartSolution è il CRM che gestisce la base dati della piattaforma SmartPlanner per ottimizzare tutti i processi di pre-vendita, vendita, post-vendita e l'elaborazione di analisi di processi aziendali. Con SmartSolution si integrano procedure e informazioni per soddisfare con rapidità ed efficienza le esigenze dei tuoi clienti, integrando anche gli altri moduli della piattaforma.

## Anagrafica

## Ticket tipologie

SMART SOLUTION®

**Tabelle**

- Banche
- Codici IVA
- Modalita pag.
- TT Mail Temp
- TT Stati
- TT Tipologie
- TT Categorie
- ACT Titoli
- Altro...

Update	Delete	Colore	Descrizione
		#000000	Sonosoluto
		#000000	SOLLECITO 1
		#FF9900	SOLLECITO 2
		#33CC33	PREAVVISO DI SOSPENSIONE
		██████	DISTACCO
		#80FFFF	PRELEGALE
		#EE0000	LEGALE1

Attività: modifica record  
 Status ID: 564966

## I VANTAGGI

**SmartSolution gestisce le anagrafiche di:**

- . Clienti.
- . Contatti Clienti.
- . Prodotti e Servizi (possibilità di gestione anche di servizi erogati tramite canone).
- . Prospect.
- . Agenti.
- . Listini prodotti e servizi.
- . **Utenze** (telefoniche, mail, social network, mobile).
- . **Attività (Activity System)** - gestione fasi di lavorazione dei prodotti e gestione processi di supporto al cliente, anche come strumento di coordinamento di gruppi di lavoro.
- . **Ticketing** - gestione problematiche correlate ai Servizi erogati: guasti tecnici, inefficienze, errori di fatturazione.
- . **Dati ausiliari** (banche, codici IVA, ecc.).
- . Schede tecniche clienti.
- . Gestione pop up in relazione a Ticket o Attività "critiche".
- . Operatori (gli utilizzatori del sistema).

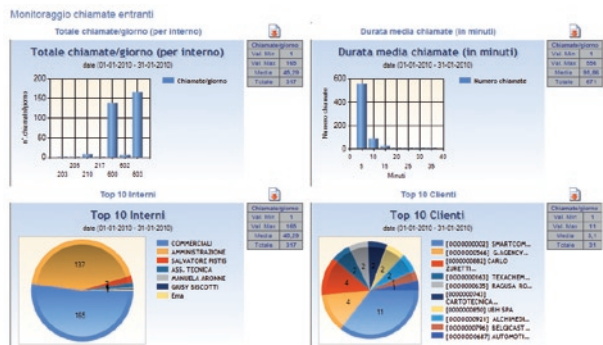
Le potenzialità del CRM SmartSolution aumentano proporzionalmente all'integrazione con gli altri moduli di SmartPlanner.



SmartGate è il canale di comunicazione tra l'azienda e il resto del mondo. E' un centralino intelligente con funzioni di Business Intelligence per la gestione del traffico telefonico.

Il sistema permette il riconoscimento automatico delle diverse tipologie di chiamata in entrata (clienti, fornitori, prospect, ecc.) e l'elaborazione di diversi livelli di reportistica per il controllo del traffico, ad esempio a supporto delle attività di Customer Care.

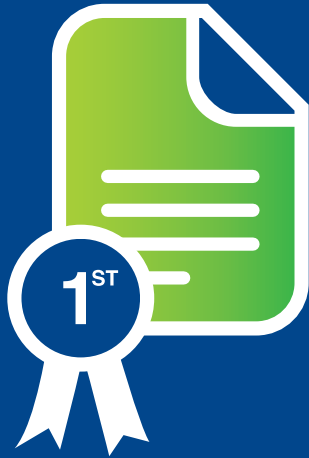
## Statistiche generali



## I VANTAGGI

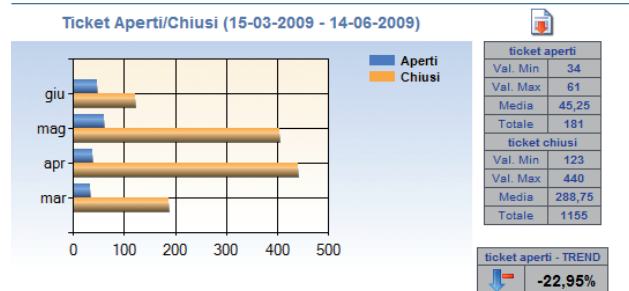
- **Monitoraggio e controllo di tutto il traffico voce.**
- **Riconoscimento delle chiamate in entrata** tramite pop up sullo schermo (clienti, fornitori, ecc.) con possibilità di passaggio diretto all'interno di competenza.
- **Possibilità di installazione in web farm** (centralino remoto tramite reti dati oppure direttamente nell'azienda cliente).
- Possibilità di avere un numero illimitato di interni.
- Possibilità di effettuare Call-Conference con numeri illimitati di interlocutori.
- Ripristino rapido della macchina grazie alla possibilità di clonare la stessa su supporti di archiviazione di massa.
- **Possibilità di consultare via web** il report delle chiamate.
- Possibilità di customizzare le funzioni e la configurazione dello SmartGate in base alle esigenze lavorative del cliente.
- **Possibilità di implementare il telelavoro**, assegnando un interno del centralino all'operatore che è a casa, addebitando i costi all'azienda.
- Possibilità di gestione dei carichi di lavoro, in base alle competenze e al numero di chiamate in entrata e in uscita.
- **Chiamate gratuite** tra i network telefonici mobile e interno dell'azienda.
- **Possibilità di interconnettere più SmartGate tra loro in ogni parte del mondo**, con controllo amministrativo di tutte le macchine da un unico centro.
- Massima garanzia di sicurezza con blocco di eventuali tentativi di accesso non autorizzato al sistema telefonico.
- **Grande vantaggio economico** che deriva anche dalla gestione remota dell'assistenza.

Le potenzialità di SmartGate aumentano proporzionalmente all'integrazione con gli altri moduli.



SmartQuality è il sistema per la gestione della qualità. Consente il monitoraggio dei tempi garantiti al cliente nella fornitura dei servizi e dei prodotti (Service Level Agreement). Fornisce gli elementi per l'espletamento e il mantenimento delle certificazioni (EN ISO 9001 o equivalenti). E' l'applicazione ideale per le aziende di servizi e di produzione che devono gestire e controllare costantemente la qualità dei servizi e dei prodotti forniti ai clienti attraverso un Sistema Qualità strategicamente definito e codificato.

Drill Down



Le potenzialità di SmartQuality aumentano proporzionalmente all'integrazione con gli altri moduli di SmartPlanner.

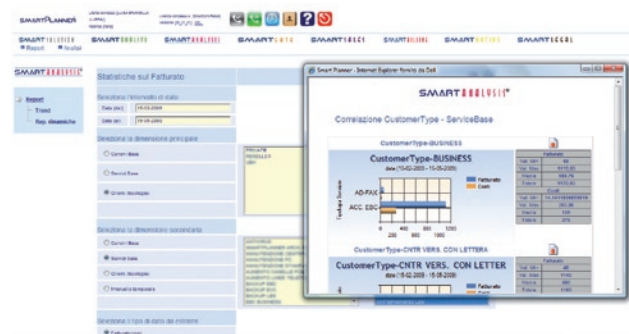
## I VANTAGGI

- . **Gestione totale dei flussi di ticket/richieste** del cliente:
  - inserimento delle tipologie di processo relativi ai servizi (ad esempio: assistenza, installazione e testing del servizio, finalizzazione del contratto, ecc.) con la massima flessibilità di scelta
  - inserimento degli interventi effettuati nelle diverse fasi di gestione del ticket (ad esempio: caduta del servizio, intervento tecnico presso il cliente, ecc.)
  - possibilità di attribuire ad ogni ticket/richiesta del cliente un tempo massimo entro il quale deve essere data risposta (guasto riparato, servizio ripristinato, ecc.) per gestire e monitorare l'efficienza e la qualità sulla base degli impegni presi in termini di Sistema Qualità
  - reportistiche dettagliate in tempo reale per il controllo delle performance di relazione con i clienti
- . **Controllo della qualità della produzione** e verifica degli scarti.
- . **Controllo dei dati della produzione** e raffronto con le aspettative e i livelli di qualità prefissati.
- . **Due tipologie di reportistica:**
  - **trend:** situazione generale su base mensile per Ticket aperti/chiusi, Ticket entro/fuori i parametri SLA, performance di ogni operatore, analisi e report di produzione sulla base di parametri predefiniti
  - **report dinamici:** analisi delle diverse fasi di gestione dei Ticket: tracciamento del guasto/problema, storico del processo che ha portato alla soluzione e dei contatti cliente/operatori, relazione tra cliente, servizi, tipologia di Ticket e operatori
- . **Il sistema consente l'analisi dei parametri SLA** da diversi punti di vista.
- . Riduzione di tempi, costi e possibilità di errori del servizio post-vendita per la risoluzione di ticket e richieste.
- . **Raggiungimento del 99.9% dei Service Level Agreement (SLA).**
- . Ottimizzazione delle risorse interne.

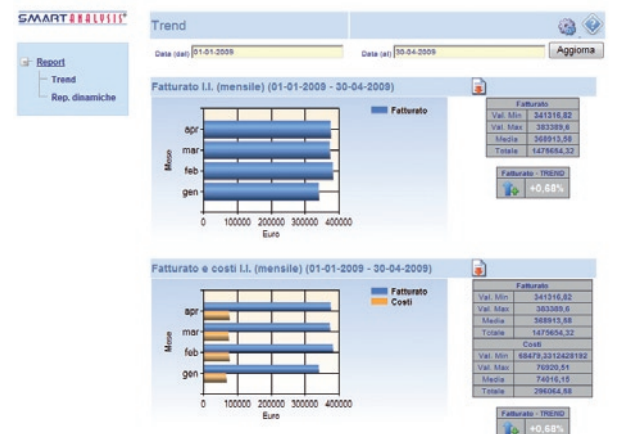


SmartAnalysis è il modulo che trasforma i dati aziendali in informazioni strategiche per supportare le attività decisionali. Consente ai manager di realizzare autonomamente e senza intervento di risorse specializzate, reportistiche complesse in tempo reale.

## Report dinamici



## Trend



## I VANTAGGI

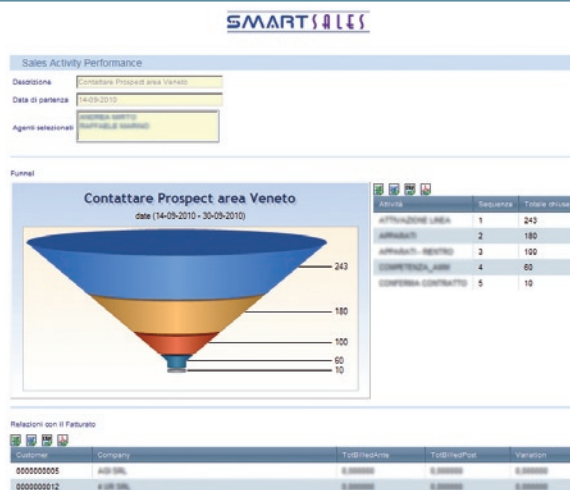
- **Analisi in tempo reale dei KPI** (Key Performance Indicator).
  - Verifica della congruenza o scostamento tra forecast e budget.
- **Analisi dei trend:** insieme di report automatici per la visualizzazione in tempo reale di:
  - fatturato (su base mensile)
  - rapporto Fatturato/Costi per la valutazione della marginalità
  - monte Servizi Attivati/Disattivati nel periodo
  - monte Canoni Attivati/Disattivati nel periodo
- **Reportistiche dinamiche** in grado di correlare i diversi ambiti di dati - tipologie di canone, servizi e clienti - per l'analisi del rapporto fatturato/costi e l'individuazione dei settori di maggiore/minore redditività.
- **Reportistiche OLAP** per l'analisi dell'evoluzione dei dati relativi a clienti, servizi e canoni rilevati a diversi intervalli temporali (su base mensile). Funzione drill-down per l'analisi di dettaglio dei numeri.
- **Pianificazione strategica** per migliorare le performance aziendali.

Le potenzialità di SmartAnalysis aumentano proporzionalmente all'integrazione con gli altri moduli di SmartPlanner.

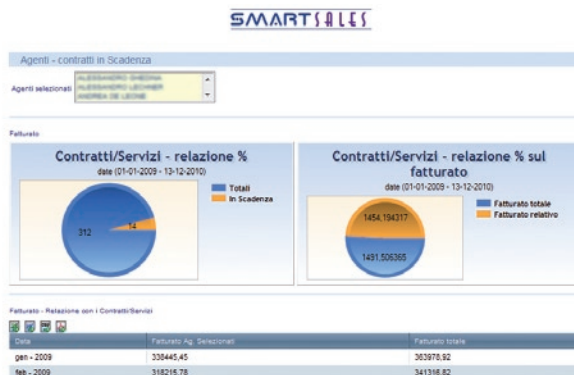


SmartSales è il modulo progettato ad hoc per supportare tutte le esigenze operative e gestionali della rete di vendita e monitorare le performance degli agenti.

## Funnel



## Portfolio



## I VANTAGGI

- **Configurazione automatica di offerte commerciali** anche complesse e gestione autonoma della stampa da parte di ogni singolo agente. **La procedura richiede pochi click:** l'agente utilizza un configuratore online per la composizione dell'offerta, che **viene generata e prodotta in formato Pdf** e può essere stampata e condivisa con il Cliente/Prospect.
- **Archiviazione automatica e storicizzazione** delle offerte sul server. Consente l'archiviazione indicizzabile delle offerte anche nel caso in cui l'agente non sia più presente in azienda.
- **Gestione contratti in scadenza.** Per ogni agente o gruppo di agenti è possibile estrarre l'elenco dei clienti con contratti in scadenza per poter tempestivamente proporre il rinnovo.
- **Funzione Funnel.** Consente di configurare una determinata sequenza di attività (Funnel) relative alle diverse fasi di realizzazione di un progetto/obiettivo (ad esempio: diverse fasi di contatti prospect fino alla firma di contratti e, quindi, alla trasformazione in clienti). I referenti di un Funnel possono anche essere diversi team di agenti. **Il sistema registra i risultati delle singole attività** e consente l'analisi finale in termini di percentuali di successo/insuccesso.
- **Contribuisce al monitoraggio delle attività commerciali** incrementando le performance di vendita.

Le potenzialità di SmartSales aumentano proporzionalmente all'integrazione con gli altri moduli di SmartPlanner.



**SmartRating e SmartBilling sono un sistema composto da due moduli integrati che consentono il caricamento e l'elaborazione dei dati di consumo dei clienti e la gestione dell'intero processo di fatturazione anche online. I moduli sono multi aziendali e consentono la gestione di cicli temporali di fatturazione differenziati (mensile, quindicinale, ecc.), oltre alla fatturazione in conto terzi.**

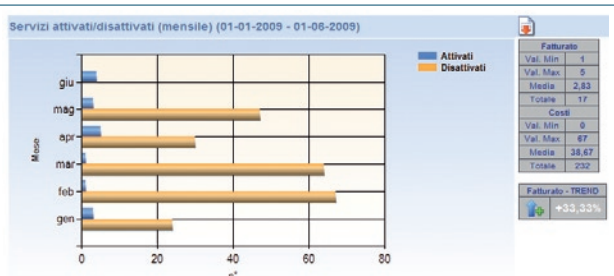
Fatture Customer

Info	num.	Stampa	Totale	Importabile	IVA	Scorta	Com. da	Com. a	Scadenza
	0000002022	31/05/2009	€ 1.246,12	€ 1.027,50	€ 207,52	€ 0,00	01/05/2009	01/05/2009	30/05/2009
	0000001518	30/04/2009	€ 947,35	€ 789,45	€ 157,89	€ 0,00	01/04/2009	01/05/2009	31/05/2009
	0000001014	31/03/2009	€ 1.322,22	€ 1.100,95	€ 221,37	€ 0,00	01/03/2009	01/04/2009	30/04/2009
	0000000414	28/02/2009	€ 801,88	€ 781,32	€ 180,28	€ 0,00	01/02/2009	01/03/2009	31/03/2009
	0000000143	31/01/2009	€ 1.286,69	€ 1.082,41	€ 216,48	€ 0,00	01/01/2009	01/02/2009	28/02/2009

Dettagli	Can	Importabile	IVA%	Can	Tipi	Com. da	Com. a
1,00	€ 40,00	20,00000		CM-93TEL	F	01/05/2009	30/05/2009
1,00	€ 50,00	20,00000		CM-90ACCESSORI	F	01/05/2009	30/05/2009
1,00	€ 75,00	20,00000		CM-SITO10	F	01/05/2009	30/05/2009
1,00	€ 720,00	20,00000		CM-93C-MEDIUM	F	01/05/2009	30/05/2009
1,00	€ 10,00	20,00000		SP936-SPED	F	24/02/2009	24/02/2009

Relazioni servizi canonici



## I VANTAGGI

- . Caricamento automatico dei dati relativi al consumo dei clienti.
- . Caricamento dei dati di consumo in fattura.
- . **Generazione di fatture in pdf e invio attraverso e-mail** che consente grande risparmio economico (buste, fogli, toner, assemblaggio, spese postali).
- . Possibilità da parte dei Clienti di poter visualizzare e scaricare via web la fattura ed i relativi dettagli di consumo.
- . **Collegamento automatico delle fatture al modulo CRM SmartSolution** utilizzato anche dal servizio di Customer Care che può consultare il dettaglio ad esempio in caso di contestazioni da parte del cliente.
- . **Gestione di aziende multiple** indipendenti tra loro.
- . **Fatturazione in conto terzi.**
- . **Gestione di diversi cicli temporali di fatturazione** (mensile, quindicinale, ecc.).
- . Risparmio di grandi quantità di carta e di spazio per le archiviazioni dei documenti fisici.
- . **Massima riduzione dei tempi** di reperimento e consultazione dei documenti che diventano indicizzabili.
- . **Disponibilità immediata e automatica dei dati** per la realizzazione di analisi di Business Intelligence in sinergia con il modulo SmartAnalysis.

Le potenzialità di SmartRating e SmartBilling aumentano proporzionalmente all'integrazione con gli altri moduli di SmartPlanner.



**SmartSecurity è il modulo che gestisce i processi e gli adempimenti relativi alla sicurezza in azienda - assicurazioni, antincendio, antinfortunistica - anche in relazione agli obblighi di legge (ex legge 626, ora 81).**

Attività

The screenshot displays the 'artPlanner' interface. At the top, there's a navigation bar with 'SMART SECURITY' branding and menu items: Report, Ticket, Tabella, Amm, Importazione, Account, Setup. Below this, a 'Sezione: Attività' header is visible. The main workspace is divided into several sections: a top section for activity details (Stato, Titolo, Cliente, Crea da, Data scadenza), a central 'artPlanner' section with a date selector (27-09-2010) and a 'Titolo Attività' dropdown (APPARATI - AIENTRO), and a bottom section for user management. The user list includes names like BUSEY BISCOTTI, MARIO CESARONI, EVA MARIA GRIMALDI, SALVATORE PISTO, MANUELA ARCHINI, CHRISTIAN FERRATI, and DANIELA VISIARA. There are 'Add', 'Remove', 'Apri', and 'Rimuovi' buttons. A 'Stiglia' button is also present. The right side of the interface shows a vertical list of dates and times, likely representing a schedule or calendar view.

## I VANTAGGI

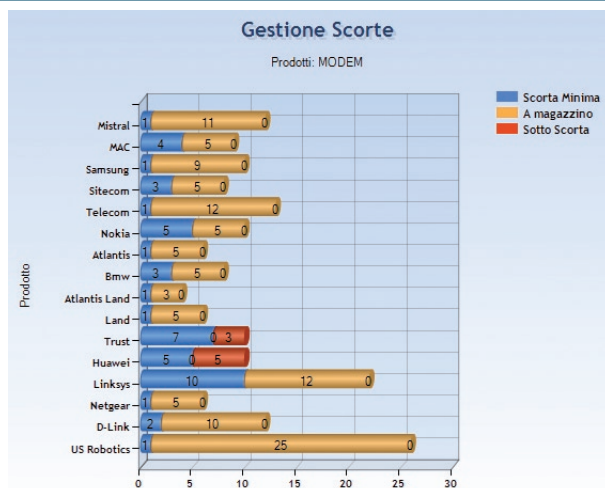
- . **Anagrafica responsabili** delle diverse attività inerenti alla sicurezza (antincendio, sicurezza sul lavoro, ecc.) interni o esterni all'azienda, inclusi i sostituti in caso di assenza del titolare.
- . **Archiviazione e indicizzazione documenti** con segnalazione e visualizzazione delle scadenze di validità e di tutti gli adempimenti necessari al rispetto della sicurezza.
- . **Anagrafica di tutti i dipendenti** con specifiche e scadenze delle attività personali relative alla sicurezza (ad esempio corsi di formazione, visite mediche periodiche, ecc.).
- . **Scadenario generale:** visite mediche, corsi di aggiornamento e formazione, verifiche periodiche di estintori e ascensori, ecc. Alle scadenze previste segnala tramite pop-up alle persone di competenza l'attività da completare.
- . **Consente un archivio storico** che può essere messo a disposizione del dipendente o del responsabile della sicurezza.
- . Consente, tramite l'integrazione con il CRM SmartSolution, con SmartAnalysis e SmartQuality, **l'incrocio e l'indicizzazione di tutti i dati.**
- . **Verifica lo stato della farmacia interna**, segnalando la scadenza dei medicinali e inviando le richieste di prodotti sostitutivi o di scorta.

Le potenzialità di SmartSecurity aumentano proporzionalmente all'integrazione con gli altri moduli di SmartPlanner.



SmartInventory è il modulo per la gestione del magazzino in grado di dialogare con gli altri moduli di SmartPlanner per la gestione complessiva e integrata dei processi (fornitori, clienti, amministrazione, Customer Care).

Gestione scorte



## I VANTAGGI

- . Anagrafica articoli dettagliata.
- . Classificazione per categoria.
- . **Possibilità' di associare un fornitore ad ogni articolo** con il relativo prezzo di acquisto.
- . Visualizzazione chiara ed immediata delle disponibilità a magazzino.
- . **Gestione scorta minima.**
- . Visualizzazione immediata dei prodotti sottoscorta e da riordinare.
- . **Prenotazione online** degli articoli.
- . Visualizzazione in remoto del magazzino.
- . Interfaccia con la logistica.
- . Visualizzazione della merce in entrata/uscita.
- . **Tracciabilità del prodotto.**

Le potenzialità di SmartInventory aumentano proporzionalmente all'integrazione con gli altri moduli di SmartPlanner.



**SmartLegal è il modulo di gestione delle pratiche legali e del recupero crediti.**

Ticket

The screenshot displays the SmartLegal Ticket management interface. On the left, there is a list of tickets with columns for ID, Descrizione, and other details. The main area shows a detailed view of a selected ticket, titled 'Ticket - modifica record'. This view includes fields for ID (93984), Numero - Rag. TT In (93984), Tipologia (Recupero credito), Cliente (AGIL FAMILY (SAP-AGILFAM)), and various other fields like 'Completato' (PLAT) and 'Stato in' (ASERTO). There are also sections for 'Cronologia TT' and 'Soluzione' with 'Stampa' buttons. The interface is designed for efficient management and tracking of legal and credit recovery cases.

## I VANTAGGI

- Gestione pratiche con funzioni di anagrafica cliente e storico delle diverse fasi.
- **Agenda impegni e scadenze relative alla pratica.**
- **Totale integrazione con SmartSolution:** condivisione anagrafica degli agenti di riferimento della pratica, condivisione sequenza Activities per il coordinamento con i legali e il Customer Care.
- Permette specifiche analisi e realizza reportistiche sofisticate per ogni pratica.
- **Possibilità di associare file esterni (.doc, .xls, .pdf, .html)** a qualunque pratica al fine di dare la massima visibilità e indicizzazione in ogni parte della gestione della pratica.
- **Report multiformato** (.doc, .xls, .pdf, .html) esportabili su file, via fax, via e-mail, ecc.
- **Integrabile con Microsoft Office e Microsoft Exchange** per la gestione della rubrica e degli appuntamenti.
- Permette di gestire contemporaneamente più studi o dipartimenti legali anche multi sede.

Le potenzialità di SmartLegal aumentano proporzionalmente all'integrazione con gli altri moduli di SmartPlanner.