

## Principali funzionalità di Tustena CRM

- Importazione dati
  - Importazione da file dati di liste sequenziali per aziende, contatti, lead, attività e prodotti.
  - Deduplica automatica dei dati importati con quelli già presenti nel sistema basata su campi di comparazione a scelta.
  - Categorizzazione e assegnazione disponibile direttamente in fase di importazione.
  - Caricamento delle liste ad alte performance per caricare in pochi secondi oltre 50000 record.
  - Mappatura dinamica dei campi origine con i campi del CRM per importare qualsiasi struttura di dati.
  
- Anagrafiche
  - Tre strutture dati distinte per organizzare aziende e contatti con rispettive relazioni "molti a molti" e lead per i clienti prospettivi.
  - Campi aggiuntivi illimitati gestibili dall'amministratore per personalizzare le schede dei clienti. I campi possono variare in base a classificazione del cliente o alla categoria merceologica.
  - Ricerca globale su tutte le strutture dati anagrafiche e su tutti i campi contenuti, anche quelli aggiuntivi.
  - Ricerca avanzata a campi multipli e opzioni di inclusione o esclusione.
  - Permessi di accesso gestibili per singola scheda attraverso una logica a gruppi e proprietari con possibilità di vincolarne la sola lettura, lettura e modifica, o creazione.
  - Gestione di zone a livello commerciale, assegnazione di commerciali e area manager.
  - Modifica massiva di campi, gruppi e proprietari direttamente da ricerca.
  - Storizzazione di tutte le modifiche apportate alle schede con registrazione di valore modificato, valore precedente, data modifica e autore (auditing).
  - Accesso immediato a tutte le informazioni relative al cliente attraverso un sistema a "linguette" che permette la navigazione tra anagrafica, attività, documenti, acquisti, preventivi ordini e fatture, ticket e database collegati.
  - Stampa completa del profilo cliente comprensivo di tutte le succitate informazioni.
  - Acquisizione di lead da form web (WebGate) o da Webservice.
  - Invio della scheda cliente via e-mail.
  - Invio e-mail direttamente dalla scheda cliente con generazione automatica dell'attività e archiviazione di eventuali documenti allegati.
  - Gestione di opt-out e invio automatico di richiesta consenso nel pieno rispetto della normativa sulla privacy.
  - Monitoraggio di un cliente con notifica in caso di attività o modifica (watch).
  - Gestione dei "preferiti" per la generazione di liste "al volo".
  - Navigazione intelligente tra le schede in funzione dell'ultima ricerca eseguita.
  - Localizzazione dei cliente su Google Maps con un solo click.
  - Collegamenti personalizzati a fonti di informazione esterni. (es: Google, Pagine Gialle, ecc.)
  - Funzione "incolla da Pagine Gialle" per velocizzare l'inserimento delle anagrafiche.

- Gestione indirizzi multipli con classificazione per gestire sedi secondarie, magazzini, indirizzo di fatturazione, ecc.
  - Tasto di chiamata rapida associato a tutti i campi contenenti numeri telefonici.
  - Sistema per la fusione di aziende e contatti duplicati (merge)
  - Controllo dei duplicati in fase di inserimento del nome, del telefono e dell'email
  - Resoconto delle mailing-list inviate per singolo contatto
  - Protezione dalla cancellazione attraverso cartella "record eliminati" accessibile dal solo amministratore
- 
- Pianificazione
    - Planner personale con visione integrata giornaliera/settimanale e mensile.
    - Inserimento e modifiche di appuntamenti singoli e di gruppo, con controllo delle sovrapposizione e gestione di eventi ricorrenti.
    - Controllo delle disponibilità di eventuali accompagnatori e inserimento automatico dell'appuntamento nella loro agenda con richiesta di conferma.
    - Delega gestione azienda con consenso (modalità segretaria)
    - Generazione automatica di un'attività "da fare" all'inserimento di un nuovo appuntamento.
    - Calendario Ufficio con visione integrata della settimana per tutti gli appartenenti
    - Esportazione di appuntamenti in formato iCalendar
    - Sincronizzazione con Microsoft Outlook tramite plugin (addon)
    - Stampa della giornata con appuntamenti e riferimenti per visite
- 
- Comunicazione
    - Invio massivo di e-mail
    - Invio SMS, fax e lettere (addon)
    - Funzionalità di "stampa unione" per l'invio di e-mail con intestazione e campi personalizzati per ogni contatto della lista.
    - Gestione di template grafici con immagini "embedded", ovvero contenute all'interno del messaggio per essere sempre visibili senza scaricamento.
    - Editor grafico per la composizione delle e-mail e generazione automatica del formato "plain" per Blackberry e altri dispositivi "non grafici".
    - Possibilità di allegare documenti direttamente dall'archivio.
    - Gestione integrata delle code di invio (spooler) con possibilità di interrompere o sospendere le e-mail in uscita e visualizzare lo stato di avanzamento.
    - Report dettagliato sullo stato degli invii.
    - Sistema "Track-Anchor" per registrare i click sui link contenuti della mail e generare automaticamente liste di chiamata nella campagna associata.
    - Invio automatico di e-mail all'inserimento di un nuovo lead (welcome mail).
    - Gestione di code separate per l'invio contemporaneo di mailing-list multiple.
    - Sistema avanzato per la creazione di liste statiche generate selezione manuale su elenchi di ricerca e liste dinamiche basate su ricerche parametrizzate che si aggiornano ad ogni invio.
    - Liste dedicate o condivise tra mailing-list e campagne.

- Inserimento automatico delle opzioni per la rimozione dalla mailing-list (opt-out/revoca consenso)
- Portale cliente, collegato alla mail per la gestione delle liste a cui si è registrati, la richiesta di rimozione e la correzione dell'anagrafica.
- Possibilità di pianificare l'invio della mailing-list per giorno e ora.
- Messaggistica istantanea tra utenti del CRM e notifica diretta eventi
- Interfaccia di gestione mailbox per utente (Web Mail)
  - Lettura, Inoltro e cancellazione delle e-mail anche in forma grafica.
  - Archiviazione e-mail in ingresso e in uscita come attività.
  - Possibilità di allegare documenti.
  - Accesso a qualunque server di posta in modalità normale o sicura (SSL).
  - Cache intelligente per ridurre al minimo i tempi di accesso.
  - Supporto POP3 e IMAP4
  
- Attività
  - 8 tipi di attività per una rapida classificazione: Telefonata, Lettera, Fax, Memo, E-mail, Visita, Attività generica, Caso/Soluzione.
  - Maschere di inserimento e campi specifici per ogni tipo di attività.
  - Maschera di ricerca avanzata specifica per attività per consentire qualsiasi tipo di estrazione senza dover eseguire dei report.
  - Struttura gerarchica delle attività, ogni attività può avere un'attività padre e una figlia in modo da poter seguirne l'evoluzione in modo chiaro e cronologicamente corretto.
  - Funzione per la somma dei tempi registrati nelle attività, utile per rendicontazioni e consuntivi.
  - Separazione visuale tra attività in ingresso e attività in uscita.
  - Possibilità di pianificare attività future e gestione intelligente dello stato di completamente (fatta o da fare).
  - Visualizzazione diretta di tutte le attività collegate direttamente dalla scheda attività anche in fase di compilazione.
  - Invio reminder attività ad un indirizzo a scelta in fase di salvataggio.
  - Possibilità di allegare documenti dell'archivio all'attività per una migliore tracciabilità.
  - Trasformazione automatica di un'attività in ticket e viceversa. Questa procedura crea una doppia referenza per non perdere la relazione con le attività precedenti.
  - Gestione di classificazione, stato e priorità.
  - Funzione per la chiusura gerarchica di tutte le attività abbandonate.
  - L'annullamento di un'attività conserva sempre la sua tracciabilità; viene depennata non rimossa.
  - Modifica massiva delle attività.
  - Funzioni speciali dell'attività e-mail
    - Editor grafico per la creazione di un'attività email con invio diretto
    - Archivio di firme e template per inserire testi e grafiche predefinite
    - Compilazione automatica dei campi macro (tipo stampa unione)
  - Sistema di gestione dei costi associati alle attività per registrare costi di viaggio, di intervento, chilometrici e di manodopera.
  
- Opportunità

- Contenitore per la gestione di un'opportunità di vendita, che racchiude in un'unica scheda tutti gli elementi di una trattativa:
  - Attività connesse
  - Prodotti offerti
  - Documenti inviati/Ricevuti
  - Referenti coinvolti nell'opportunità
  - Partner
  - Concorrenti
  - Preventivi
- Calcolo dell'ammontare in base ai prodotti offerti
- Probabilità di chiusura, fase e stato di avanzamento
  
- Campagne
  - Creazione di liste finite per aziende, contatti e lead.
  - Gestione degli operatori con liste assegnate.
  - Stati di avanzamento della campagna per singolo contatto.
  - Invio di una mailing-list alla campagna con controllo di visualizzazione tramite "Track-Anchor"
  - Filtro per stato del contatto (da contattare, da richiamare, contattati).
  - Filtro per nominativo, città, provincia e cap.
  - Visualizzazione dei contatti impegnati con altri operatori.
  - Visualizzazione stato di tutti gli operatori per tutte le campagne.
  - Creazione dell'attività telefonata direttamente dalla scheda.
  - Invio email dalla scheda con creazione automatica attività e-mail.
  - Gestione del richiamo (data, ora, referente e motivazione).
  - Storico attività per contatto.
  - Modifica/inserimento dati anagrafici direttamente da scheda.
  - Calcolo automatico della durata della chiamata (con integrazione VOIP).
  - Linee guida della chiamata.
  
- Archivio
  - Motore di ricerca integrato per la ricerca "full-text" su tutti i documenti archiviati in formato Office, PDF, testo, html.
  - Classificazione per categorie strutturate ad albero.
  - Gestione integrata delle revisioni, ogni versione caricata è sempre accessibile.
  - Salvataggio intelligente dei dati per evitare perdite di spazio dovute ai duplicati.
  - Ogni documento può essere collegato ad altri elementi del CRM quali aziende, contatti, lead, attività, progetti, ecc.
  - Un documento non può essere cancellato se ci sono collegamenti attivi per garantire la congruenza del database.
  - Invio del documento via e-mail anche in forma compressa (ZIP).
  - Gestione dei permessi di accesso per ogni singolo file caricato.
  - Caricamento con barra di progressione.
  - Plugin per l'integrazione con Microsoft Windows Desktop
  
- Report
  - Il sistema mette a disposizione due tipologie di report:
    - I report analitici
      - Sono report predefiniti accessibili con un semplice click
      - Coprono le principali aree di interesse analitico, e nella versione on-site possono essere modificati dall'amministratore.

- Presentano schermate dettagliate comprensive di grafici.
- Sono parametrizzabili secondo schemi predefiniti.
- I report dinamici
  - Permettono di creare interrogazioni a schema libero su tutti gli elementi del CRM.
  - L'utente può selezionare i campi da estrarre, l'ordinamento e i filtri.
  - Possono essere salvati per un successivo utilizzo.
  - Permettono l'utilizzo di filtri condizionali multipli.
  - Possono essere esportati in PDF, Excel, CSV, HTML e altri formati minori.
  - Sono classificabili per categoria.
  - Rispettano a pieno tutti i vincoli di accesso agli elementi protetti da lettura o appartenenti a gruppi diversi da quello dell'utente che lo esegue.
  - Sono utilizzabili attraverso i Web Service.
- Catalogo
  - Classificazione per categorie strutturate ad albero.
  - Ricerca rapida prodotti.
  - Utilizzato per prodotti, servizi e contratti.
  - Integrato in tutti i moduli del CRM.
  - Gestione codifiche multiple.
  - Descrizioni in lingua.
  - Doppia descrizione dell'articolo, breve ed estesa.
  - Gestione del fornitore.
  - Informazioni aggiuntive per ogni articolo aggiornabili anche da fonti esterne: unità di misura, quantità, quantità per scatola, validità, disponibilità, prezzo unitario, costo, iva, prezzo rinnovo, costo chiusura.
  - Listini multipli per articolo.
  - Integrazione con catalogo on-line e modulo e-commerce.
  - Gestione dei prodotti correlati per l'automatizzare la preventivazione.
  - Possibilità di allegare documenti da inviare in fase di offerta o pubblicare nel catalogo online
  - Notifica per revisione prodotto impostabile.
- Database
  - Gestione di un numero illimitato di tabelle "Access-like"
  - Collegamento per riga ad aziende, contatti o lead.
  - Integrazione nella scheda cliente delle sole righe inerenti.
  - Numero di Campi illimitato.
  - Supporta tutte le tipologie di dati.
  - Integrato con i report.
  - Gestione dei permessi di accesso.
  - Supporto per indicizzazione e ordinamento.
  - Maschera di ricerca configurabile per singolo database.
  - Stampa delle tabelle.
  - Esportazione in formato CSV.
- Progetti
  - Visualizzazione del progetto come grafico Gantt.

- Gestione di amministratori multipli per progetto e per sezione.
- Gestione dei team di lavoro sia interni (utenti CRM) che esterni (contatti).
- Relazioni Inizio-Inizio e Fine-Inizio tra le sezioni del progetto.
- Gestione dei ritardi e slittamento automatico sezioni dipendenti.
- Gestione eventi e punti di verifica in standard ISO.
- Notifiche automatiche su avanzamento e variazioni ai membri del team.
- Sezioni con azioni multiple con gestione dei costi, variazioni, periodi pianificati e reali, e pesi.
- Stato di avanzamento per singola sezione.
- Archivio documenti per progetto.
- Controllo delle sovrapposizioni con altri progetti per ogni membro dei team.
- Maschera di aggiornamento stato sezione semplificata.
  
- Vendite
  - Preventivi
    - Ricerca avanzata preventivi.
    - Editor del preventivo integrato con il catalogo prodotti.
    - Inserimento a testo libero.
    - Gestione di listini e valute.
    - Calcolo dello sconto, del margine e aggiornamento dei totali in tempo reale.
    - Stampa in PDF con utilizzo di fincati personalizzabili.
    - Invio tramite e-mail, fax o lettera del preventivo.
    - Generazione dell'attività preventivo e dell'attività di richiamo.
    - Preventivi a documento per archiviare preventivi creati con altri programmi Ordini.
    - Gestione di preventivi da professionista.
    - Integrazione con la scheda del cliente.
    - Opzione per la stampa delle schede prodotti assieme al preventivo.
  
  - Ordini
    - Ricerca avanzata ordini.
    - Trasformazione automatica del preventivo in ordine.
    - Informazioni disponibili per ogni riga:
      - Gestione stato dell'ordine.
      - Disponibilità ed evasione della merce.
      - Gestione attivazione servizi.
    - Integrazione con la scheda del cliente.
    - Gestione allegati all'ordine.
  
  - Opzionali
    - Fatture
    - DDT
    - Prima Nota
  
- Ticket
  - Ricerca avanzata ticket.
  - Riepilogo dei ticket in attesa di assegnazione.
  - Gestione di ticket a schema libero o classificati.
  - Assegnazione automatica operatore per area di competenza.
  - Gestione del tempo massimo di chiusura.
  - Ricerca di ticket già aperti dallo stesso cliente nello stesso ambito.

- Tracciatura di ogni azione svolta.
- Invio e-mail integrato.
- Riassegnazione gestita dell'operatore.
- Gestione dell'RMA.
- Note riservate.
- Portale utente per l'apertura e la consultazione dei ticket in lavorazione.
- Integrazione con le attività e con la scheda del cliente.
- Wizard per la risoluzione guidata integrata con il knowledge-base.
- Report e statistiche grafiche sui tempi di risoluzione e impegno degli operatori.
  
- Knowledge base
  - Classificazione gerarchica degli argomenti.
  - Ricerca per keyword e full text.
  - Gestione multilingua.
  - Collegamento tra argomenti, a documenti e a prodotti del catalogo.
  - Valutazione dell'argomento e richiesta di revisione
  - Commenti e approfondimenti in stile blog.
  - Integrazione con i ticket per la risoluzione guidata degli incidenti.
  - Collegamento a siti e risorse esterne.
  - Gestione di argomenti pubblici, privati e protetti.
  - Integrabile con portali esterni.
  
- Rule Engine
  - Applicazione di regole in base ad eventi.
  - Regole associabili ad aziende, contatti, lead, attività, preventivi e ordini.
  - In base all'evento e all'associazione è possibile:
    - Inviare un'email.
    - Assegnare l'elemento.
    - Generare un messaggio interno.
    - Creare un'attività.
  - E' possibile creare flussi complessi e definirne i punti di uscita condizionale.
  
- Service
  - Gestore di template per la creazione di contratti standard
  - Creazione e gestione dei contratti
  - Gestione delle chiamate di intervento
  - Movimentazione del parco macchine dei clienti
  - Gestione della fatturazione delle varie componenti del service (rate dei contratti, interventi, ecc.)
  - Gestione scarico dal magazzino
  
- Integrazione e SDK
  - Webservice e REST
    - Permette di:
      - Integrare il CRM con applicazioni esterne.
      - Modificare i dati.
      - Inserire nuove anagrafiche.
      - Eseguire ricerche.
  - FireEvents

- Scatena eventi verso applicazioni esterne in funzione delle modifiche apportate agli oggetti del CRM.
- Interfaccia ITabbed
  - Consente l'aggiunta di Tab personalizzati alle schede anagrafiche.
  - Non richiede la modifica dei sorgenti.
- Interfaccia IToday
  - Consente l'aggiunta di gadget personalizzati alla pagina principale (oggi).
  - Non richiede la modifica dei sorgenti.
  - Possono essere disabilitati dall'utente.
- Interfaccia ISideBar
  - Consente l'aggiunta di gadget personalizzati alla barra laterale.
  - Non richiede la modifica dei sorgenti.
  - Possono essere disabilitati dall'utente.
  
- Accesso ai dati
  - Ricerca
  - Transazione
  - Auditing
  - Fast serializing
  
- Interfaccia
  - Light layout
  - Ajax proprietario (parzializzazione della comunicazione)
  - Repeater
    - Pagine a selezione multipla con memoria di selezione
  - tabber cached
  - personalizzabile
  
- Integrazione con Mago.NET
  - Sincronizzazione bidirezionale di:
    - Anagrafica aziende
    - Catalogo (Magazzino di Mago) compreso di listini
    - Banche
    - Movimenti di magazzino
    - Tipologie di pagamento
    - Codici IVA
    - Fatture
    - Ordini
    - DDT
    - Preventivi