# Introduzione a CRM

4 aprile 2022

# Sommario

CRM	۱		. 3
1	Com	ne accedere	. 3
2	Nav	igare all'interno di CRM	. 3
	2.1	Barra di navigazione principale	. 3
	2.2	Menù laterale	. 6
	2.3	Area di lavoro e menù dedicato	. 8
	2.3.1	Menù di navigazione dell'area di lavoro	. 8
	2.3.2	Filtrare la visualizzazione corrente all'interno dell'area di lavoro	. 8
	2.3.3	Gestire le viste disponibili: viste predefinite, nascoste e condivise con i colleghi	10

# CRM

CRM - Customer relationship management - nasce dalla necessità aziendale di avere un contenitore di tutti i clienti diretti/indiretti e delle attività collegate.

# 1 Come accedere

Potete effettuare l'accesso al link https://baxi-it.crm4.dynamics.com/ utilizzando le credenziali BDRTG.

2 Navigare all'interno di CRM

Tutte le schermate CRM si compongono di:

- Barra di navigazione principale
- Menù laterale
  - Area di lavoro con menù dedicato



Barra di navigazione principale

# 2.1 Barra di navigazione principale

Il menù di navigazione principale è presente in tutte le schermate CRM e si compone di:

Dynamics 365 BDR Sales & Marketing	Cerca	Q + @ ? @
1	2	3 4 5 6 7

 Menù applicazioni CRM – cliccando sul nome dell'applicazione corrente (in questo caso BDR Sales & Marketing) si aprirà un pop up che darà la possibilità di accedere alle applicazioni CRM per cui l'utente è autorizzato. Per accedere alle varie App è sufficiente cliccare sul riquadro corrispondente a quella desiderata.

Dyn	amics 365 BDR Sales & Marketin	9	∞ Cerca			<u>♀ + ▽ ◎ </u> ? (		
	Арр					⊠ ×		
Homu Recer	Arma po personal							
Aggiu	▼ App pubblicate (9)							
y Work				_				
Dasht				델				
Attivit						· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
Accol	Dynamics 365 – custom Consente di accedere alla suite completa di funzionalità, tra cui la	BDR CRM Configurator Applicatione per utenti CRM Configurator	BDR Event Management	BDR Sales & Marketing Application for users which are in the role of Sales, Marketing and	BDR Service Applicazione per gli utenti che hanno il nuolo di Service			
Conta								

 Ricerca generale ed avanzata - tramite questa ricerca è possibile <u>cercare un'informazione</u> <u>all'interno di tutto il CRM</u> (siano Account<sup>1</sup>, Contatti<sup>2</sup>, ticket aperti<sup>3</sup> o qualsiasi altro tipo di entità<sup>4</sup>). Se si individua immadiatamente l'entità ricercata selezionando le icone alla sua destra è possibile effettuare varie azioni come inviare un'e-mail all'azienda/persona fisica selezionata.

Dynamics 365	BDR Sales & Marketing		𝒫 dallari			×			Ŷ	+ 7	<b>@</b> ? @
=	← 🖾 Mostra grafico + Nuovo 🖒 Aggio	orna 🖾	Account DALLAN SRI	6			🖷 Modelli di	Excel 🗸 🛛	Esporta in Exe	el   ~ I	
<ul> <li>ᢙ Home</li> <li>③ Recenti ∨</li> </ul>	Account attivi P.IVA $\sim$		Proprietario: Simone Olati OS DALLAN SRL (sede Cassola)	R	8	22			r v	Cerca questa vis	aualizzazion 🔎
🖈 Aggiunti 🗸 🗸	් ් Ragione sociale ↑ ~	P. IVA ~	Proprietario: Simone Olati		-		Sotto-set Y	Proprieta Y	Telefono 🜱	Email Y	CAP Y
My Work	CALABRO' MASSIMILIANO	1T030458.	DALLAN FABIO	0	.0	-	Installato	# CRM_E	00393396	XXX@XX	87040
語 Dashboards	DEA, S.R.L UNIPERSONA	IT033971.	Email: DALLANF@LIBEROJT	0	E	1.25	Installato	Antonello	000000000		22071
Attività	G.M.A. TERMOIMPIANTI SRL	IT034359.	Nome azienda: DALLAN SRL	8.	B	08	Installato	Antonello	0821982	info@gm	24050
Customers	IMMOBILIARE AZ S.R.L.	IT024806.	DF DALLAN FABIO	Я,	B	12		Simone O	00390000	ZANIVAN	31022
Account	ROMANA IMPIANTI TECN	IT145971.	GD GIUSEPPE DALLAN Email: assistenza@dallanservizi.it	Я,	B	দ্ব	Installato	Andrea C			00124
R Contatti	SERIT LAVORI SRL	IT017347.	DALLAN ANTONIO	А,	1		Installato	Andrea C			00185
Visits	STRUCTURA DI MONTI VIT	IT035827.	Mostra altri risultati per da	llan			Installato	Stefano F			47122
Frequenze visita	B.A. TERMOIDRAULICA DI	IT024971.	and and manual per de	~			Installato	Stefano F			42015

Cliccando *Mostra altri risultati per \*termine di ricerca\** si visualizzerà una schermata di ricerca per il termine inserito in cui si potrà filtrare per tipologia di entità, proprietario<sup>5</sup> dell'entità data di creazione ecc.

Se si desidera, invece, procedere con la <u>ricerca avanzata</u> è necessario posizionare il cursore nella barra di ricerca senza immettere testo e cliccare su *Cerca le righe di una tabella utilizzando filtri avanzati*.

Dynamics 365	BDR Sales & Marketing	∞ kerca	Q + @ ? @c
=	← 😰 Mostra grafico 🕂 Nuovo 🖒 Aggiorna 🖾 In	Ricerche recenti	🖷 Modelli di Excel \vee 📲 Esporta in Excel 🛛 🐇
命 Home	Account attivi PIVA ~	③ dallan	Modifica colonne V Modifica filtri Cerca questa visualizzazior P
🕒 Recenti 🗸 🗸		Contatti	
🖈 Aggiunti 🗸 🗸	O g Ragione sociale ↑ × P. IVA ×	AD Alberto De Nardi 🔗 🖻 😋	iotto-set Y Proprieta Y Telefono Y Email Y CAP Y
My Work	CALABRO' MASSIMILIANO IT030458	Appuntamenti	nstallato # CRM_E 00393396 XXX@XX 87040
ە Dashboards	DE.A. S.R.L UNIPERSONA IT033971	TA Test Appuntamento V X	nstallato Antonello 000000000 22071
2 Attività	G.M.A. TERMOIMPIANTI SRL IT034359		nstallato Antonello 0821982 info@gm 24050
Customers	IMMOBILIARE AZ S.R.L. IT024806	Account	Simone O 00390000 ZANIVAN 31022
Account	ROMANA IMPIANTI TECN IT145971	CALABRO' MASSIMILIANO X, 🖻 😼	nstallato Andrea C 00124
R Contatti	SERIT LAVORI SRL IT017347	Test Territory R, 🖻 🛱	nstallato Andrea C 00185
Visits	STRUCTURA DI MONTI VIT IT035827	SA STUDIO ASSOCIATO DELL' ING.RONCONE 将 🖻 🔯	nstallato Stefano F 47122
Frequenze visita	B.A. TERMOIDRAULICA DI IT024971	LA SPEZIA CALDAIA 4.0 SRL 🛛 🙈 🖻 🖼	nstallato Stefano F 42015
Proposte visita	IDROTEK DI ELEZAJ KRISTJ IT112999	Cerca le righe di una tabella utilizzando filtri avanzati	Antonello 00000000 20025
Appuntamenti	TERMOIDRAULICA EULLO IT076705	117645 Installatore	Installato Andrea C 00166

Si aprirà così sulla spalla destra una tendina tramite cui sarà possibile selezionare l'entità base da cui iniziare la ricerca, se Account/Contatti o altra entità, per esempio le informazioni relative ai programmi di fidelizzazione. Quando è stata identificata l'entità base della ricerca: - selezionare l'entità (si attiva la spunta blu);

- cliccare su Continua.



<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Account: anagrafica che identifica un'azienda

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Contatto: persona fisica dipendente di un cliente diretto o indiretto o utente finale.

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Ticket: entità utilizzata per tenere traccia delle richieste e dei problemi dei clienti (ad es. richiesta di assistenza tecnica, prima accensione)

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Entità: qualsiasi oggetto presente in CRM contenente delle informazioni (Account, Contatti, Ticket, ecc.)

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Proprietario: utente proprietario dell'entità del CRM. Di norma per Account e contatti coincide con il key account di riferimento mentre per le altre entità con il creatore dell'entità stessa.

Nella schermata successiva sarà possibile procedere con la definizione dei filtri. Di default sarà visualizzato il filtro *Stato = Attivo* escludendo dalla ricerca le entità disponibili in CRM ma inattive (disattivate perché errate o obsolete). Cliccando su *+ Aggiungi* è possibile:

Ö Ag	giorna [중 Inv	Modifica filtri		×
.IANO SONA	P. IVA ~ ITO30458 ITO33971	AND ~	Jguale a V Attivo X Aggiungere un filtro alla ricerca	v
NTI SRL L.	IT034359 IT024806	Aggiungi riga     Aggiungi gruppo     Aggiungi entità correlata	Aggiungere un gruppo di filtri correlati da relazione "AND" o "OR"	Applica Annulla
ΓECN	IT145971		Aggiungere un filtro o un gruppo di filtri legati ad un'entità diversa da quella selezionata	

Cliccando su Applica si visualizzeranno i risultati di ricerca.

#### Esempio: Installatori LunaTeam 2022 attivi

Modifica filtri						
AND V						
— ☐ Stato ∨ Uguale a ∨ Attivo × ← Filtro standard						
Account (Programmi Lo V Contiene dati V Aggiunta di filtri legati all'entità loyalty						
Image: specific system     gruppo di filtri legati       Image: specific system     dalla relazione AND       Image: specific system     a       Image: specific system     the system						
Stato Uguale a Attivo ··						
+ Aggiungi ~						
$+$ Aggiungi $\sim$						

 Assistente - Cliccando sulla lampadina si può accedere alle informazioni rese disponibili da Microsoft sui nuovi aggiornamenti e sulle notifiche personali relative, per esempio, ad attività<sup>6</sup> personali in scadenza.

Assist	tente	$\times$
lotific	he	
Q	3 promemoria	^
Û	attività in scadenza oggi Controllare dati anagrafica con CMS-IT04301370260	
Û	attività in scadenza oggi Controllare dati anagrafica con CMS-IT02728490307	
	attività in scadenza oggi	

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Attività: appuntamento, task (impegno con scadenza), telefonata, e-mail

4) *Nuovo - Creazione rapida* di una nuova entità. Cliccando su una delle voci si accede alla creazione rapida dell'entità selezionata.

Dynamics 365	BDR Sales & Market	ting	🔎 dallan		×		₽	+ 7	9 ?	(cc)
	← 🕅 Mostr	a grafico 🕂 Nuovo 🖒 Ago	giorna 🛛 🖾 Invia link tramit	e mess   🗸 🔊 Flusso 🗸	🖻 Esegui report 🗸 🗸	🖷 Mor	Impegni	Nuc	vo	
⇔ Home	Account	attivi P.IVA $\sim$					🖾 Account	Crea	a visualizzazior 🔎	
© Recenti ∨ Aggiunti ∨	0 #	Ragione sociale $\uparrow$ $\checkmark$	P. IVA Y Codice Fi	✓ Codice CRM ✓ Codice ERP ✓	Settore In 🗸	Sotto-set.	Articolo della Knowledge B	u ~	CAP ~	
My Work		CALABRO' MASSIMILIANO	IT030458	116212	Installatore	Installate	A Contatto	@XX		1
師 Dashboards		DE.A. S.R.L UNIPERSONA	IT033971	121938	Installatore	Installate	NP Lead		22071	
🖄 Attività		G.M.A. TERMOIMPIANTI SRL	IT034359	119447	Installatore	Installate	Eistino prezzi	@gm	24050	
Customers		IMMOBILIARE AZ S.R.L.	IT024806	127585			Opportunità     Readatta	IVAN		
Account		ROMANA IMPIANTI TECN	IT145971	122678	Installatore	Installate		_	00124	
A Contatti		SERIT LAVORI SRL	IT017347	117110	Installatore	Installato	Andrea C		00185	

5) Impostazioni - Personalizzazione del profilo (es. cambio lingua).

Dynamics 365	BDR Sales & Marketing	P Cerca	۵ +	ø	?	C
				-		

6) *Guida* - Accesso alla documentazione completa messa a disposizione da Microsoft.

	Dynamics 365 BDR Sales & Marketing	₽ Cerca	Q + @ (?) cc
			-
7)	Account manager - Impostazi	oni relative al profilo personale BDRTG.	
	Dunamics 265 DDD Coles & Madating	Q. Carro	$0 + \alpha 2$

# 2.2 Menù laterale

Il menù laterale, visibile sulla sinistra dello schermo, offre la possibilità di navigare tra i tab delle App.

<b>Dynamics 365</b> BD	R Sales & Marketing	₩ Dy	ynamics 365 BDR Sales & Marketing
	G Mostra grafico + Nuovo      O Aggiorna	$\equiv \leftarrow$	- 🖾 Mostra grafico 🕂 Nuovo 🕐 Aggiorna 🖾 Invia link tramite mes
Home	Account attivi P.IVA $\sim$	۵ C	Account attivi P.IVA $\sim$
<ul> <li>G Recenti</li> <li>✓</li> <li>✓</li> <li>✓</li> <li>✓</li> </ul>	$\bigcirc  \begin{array}{c} g \\ \sigma^{2}_{\Delta} \\ \end{array}  \text{Ragione sociale} \uparrow \lor \qquad P. IVA \lor \\ \end{array}$	*	O a <sup>n</sup> <sub>2</sub> Ragione sociale ↑ ✓ P. IVA ✓ Codice Fi ✓
My Work	Cliccondo sullo 2 righo orizzontali à	1000 - 10000 - 10000 - 1000 - 1000 - 1000 - 1000 - 1000 - 1000 - 1000 -	CALABRO' MASSIMILIANO IT030458
ा चिक्र Dashboards		Ż	DE.A. S.R.L - UNIPERSONA IT033971
2 Attività	sezioni comprensive di etichette o		G.M.A. TERMOIMPIANTI SRL IT034359
Customers	solamente le icone		IMMOBILIARE AZ S.R.L. IT024806
		Ē	ROMANA IMPIANTI TECN IT145971
R Contatti	SERIT LAVORI SRL IT01734	<b></b>	SERIT LAVORI SRL IT017347
Visits	STRUCTURA DI MONTI VIT IT03582	D	STRUCTURA DI MONTI VIT IT035827
🕅 Frequenze visita	La sezione in cui siamo posizior	nati in un	B.A. TERMOIDRAUL Selezionando l'icona dell'app è
🛱 Proposte visita	determinato momento è identi	ficata cor	n IDRATEK DI ELEZAJ possibile visualizzare entità che non
🛗 Appuntamenti	Appuntamenti TER una linea blu posizionata sulla sinis		fermoidraulica sono presenti all'interno del menù
D> Report Visita	HIDETEK ENGINEERING SRL		HIDETEK ENGINEER laterale ma correlate a singoli account
ណ៍រ៍ Quote di mercato		-	e contatti (es. contratti, consensi ecc.)
Sales	1 - 250 di 5000+		250 di 5000+

Ciascuna sezione approfondisce una tipologia di entità collegata all'App in cui stiamo navigando.

In tutti i menù di app sono visibili delle icone dedicate alla navigazione e le sezioni My work e Customers.

# <u>Home, recenti e aggiunti</u>

Queste 3 icone non prevedono l'apertura di contenuti nella schermata principale ma sono utili alla navigazione delle diverse entità.

≡		
$\hat{\omega}$	Home	
Ŀ	Recenti	$\sim$
Ŷ	Aggiunti	$\sim$

L'icona *Home* riporta alle dashboard personali, grafici o tabelle che approfondiscono temi che si vogliono monitorare con continuità.

L'icona *Recenti* permette di navigare tra le ultime schede aperte.

L'icona *Aggiunti* permette di navigare tra le entità che abbiamo salvato come preferiti.

### My work

≡		
$\widehat{\mbox{\ }}$	Home	
Ŀ	Recenti	$\sim$
Ż	Aggiunti	$\sim$
Му	Work	
<u>네트</u> 61~	Dashboard	
ŕ	Attività	

Customers

≡								
仚	Home							
Ŀ	Recenti	$\checkmark$						
Ś	Aggiunti	$\sim$						
My Work								
	Dashboards							
Ż	Attività							
Cus	tomers							
	Account							
8	Contatti							

Dashboard 변문 Dashboard

La sezione My Work contiene i tab legati all'attività di monitoraggio quotidiano.

Nella finestra *Dashboard* è possibile visualizzare grafici e tabelle costruiti per il monitoraggio di un determinato tema.

### Attività

Nel tab *Attività* è possibile visualizzare gli impegni aperti (per esempio esiste la possibilità di far aprire un impegno a proprio nome alla scadenza o all'avvicinarsi della scadenza di un determinato evento).

Nella sezione *Clienti* sono visualizzabili tutte le anagrafiche di clienti diretti e indiretti della vostra area con i relativi contatti di riferimento.

Per *clienti diretti* si intendono tutti i clienti presenti nel gestionale Baxi per i quali è avvenuta almeno una vendita diretta da parte di Baxi (es. per la gestione di Grossisti, Appalti etc.).

Per *clienti indiretti* si intendono invece tutti i clienti per i quali non è mai avvenuta nessuna vendita da parte di Baxi (es. Installatore Base, Architetto e Progettista).

#### Account

Nella pagina dedicata agli *Account* potrete visualizzare la lista di tutti gli Account, quindi delle anagrafiche delle aziende del vostro territorio di competenza.

Sia i clienti diretti che indiretti vengono categorizzati nel sistema con il *Settore industriale e Sottosettore industriale*, le categorie utilizzate per classificare le aziende con cui collaboriamo.

#### Contatti

A Contatti

🖸 Account

🖄 Attività

Nella pagina dedicata ai *Contatti* sono presenti *Utenti Finali* o *contatti collegati ad un Account* (dipendenti delle Aziende). Un contatto può essere collegato ad una sola azienda.

# 2.3 Area di lavoro e menù dedicato

Per ogni tab presente all'interno del menù laterale, fatto salvo per le icone di navigazione, viene visualizzato il relativo contenuto all'interno dell'area di lavoro.

BD Dynamics 365 BD	R Sales & Marketing			,Ϙ Cerca							Q	+ 7	© ?	60
=	← 🖾 Mostra grafico 🕂 Nuovo 🖒 Aggiorna	🕼 Invia link tramite mess 📔 🗸 🔊 Flusso	Esegui n	eport 🗸 🕫 Moc	ielii di Excel 🖂	Esporta in Excel	<ul> <li>Import</li> </ul>	a da Excel 📔 🗸 🖏 Min	-campagna \vee	🛐 Apri dashboard 🛛 🗒 Crea vis	ta			
<ul> <li>G Home</li> <li>③ Recenti ∨</li> </ul>	Account personali attivi $\vee$										\$ ₹	lerca questa v	isualizzazio 🖇	٩
🖈 Aggiunti 🗸 🗸	ି 🖧 Ragione sociale ↑ ∽	Codice CRM ~ Codice ERP ~	Settore indust ~	Sotto-settore i *	Proprietario ~	Telefono princ ~	Email Y	CAP ~	Città ~	Contatto primario ~	Email (Contatto primario	) ~ Brand	1*	
My Work	AGOGLIARO ANDREA	121579	Progettista	Ingegnere	Giulia Coldeb		andreaagogli		Palermo					
時 Dashboards	Ala Fausto	116273	Architetto	Architetto	Giulia Coldeb		faustoala@g	90100	Palermo					
Attività	ALTOBELLO ALESSANDRA	121580	Progettista	Ingegnere	Giulia Coldeb		altobelloaless		Bari					
Customers	ANDREONE MATTEO	121581	Progettista	Geometra	Giulia Coldeb		andreonemat		Verona					
Account	ARVID JOACHIM RAPP	125262 20003192	Consumer		Giulia Coldeb	3479791805	r.tettamanti@	60326	Frankfurt					
R Contatti	ASTOLFI STEFANO	121577	Progettista	Geometra	Giulia Coldeb		stefano.astolf		Ferrara					
Visits	BAGATIN MAURIZIO	121775	Progettista	Geometra	Giulia Coldeb		bagatinmauri		Vercelli					
Frequenze visita	BAGLIERI JUAN FRANCISCO	121584	Progettista	Ingegnere	Giulia Coldeb		jfbaglieri@g		Ragusa					1
Proposte visita	BALLARIN STEFANO	121776	Progettista	Ingegnere	Giulia Coldeb		stefano.ballari		Torino					- I
Appuntamenti	BALZANO DOMENICO	121777	Progettista	Geometra	Giulia Coldeb	973631556	dom.balzano		Potenza					- I
Report Visita	BARONE MODESTINO ELPIDIO	114628	Progettista	Geometra	Giulia Coldeb		modestinoba							- I
Stall Quote di mercato	BARTOLO ROSARIO	121779	Progettista	Ingegnere	Giulia Coldeb		rbartolo@tisc		Roma					- I
Sales	BASILE PIETRO	121586	Progettista	Geometra	Giulia Coldeb		pietrobasileg		CATANZAR	)				1
Se Lead	BENEDETTO LEONARDO	121780	Progettista	Ingegnere	Giulia Coldeb		leonardobene		Bari					
Opportunita	BENUCCI SIMONE	121587	Progettista	Geometra	Giulia Coldeb		simone.benuc		Montevarch					
Ordini	BERNARDINI JACOPO	121781	Progettista	Ingegnere	Giulia Coldeb		bernardini.jac		Torino					
Prodotti	BERTACCO GIAN PAOLO	121588	Progettista	Geometra	Giulia Coldeb		giampaolo.be		Vicenza					
	BERTOLISSIO DAVIDE	121782	Progettista	Ingegnere	Giulia Coldeb		davidebertoli		Latina					
	BERTONE CATERINA	121589	Architetto	Architetto	Giulia Coldeb		decoarc@alic		Torino					
	BINANTI SALVATORE	121783	Architetto	Architetto	Giulia Coldeb		salvatorebina		Catania					
	BORIO MARCO	121787	Progettista	Ingegnere	Giulia Coldeb		marcoborio8		Asti					
	BOVE VINCENZO	121789	Progettista	Ingegnere	Giulia Coldeb		vetrobove@g		Savona					

# 2.3.1 Menù di navigazione dell'area di lavoro

Ogni area di lavoro è preceduta da un menù di navigazione dedicato:

Dynamics 365	BDR Sales & Marketing		,⊅ Cerca			<b>♀ + ∀ ◎ ? ∞</b>
=	← 🖾 Mostra grafico + Nuovo 🖒 Aggiorna 🖪	g invia link tramite mess $ $ $\sim$ $~$ $\gg$ Flusso	✓ III Esegui report ✓ III Modelli di Excel	$\vee$ . $\blacksquare$ Esporta in Excel $ $ $\vee$ . $\blacksquare$ Importa da Excel $ $ $\vee$	🖏 Mini-campagna \vee 🎧 Apri dashboard 🛛 🗟 Crea vista	
A Home () Recenti ∨	Account personali attivi $\vee$					Πζ ∇ Cerca questa visualizzazio <i>P</i>
🖉 Aggiunti 🗸	O d <sup>®</sup> b Ragione sociale ↑ ~	Codice CRM ~ Codice ERP ~	Settore indust Y Sotto-settore i Y Proprietario	✓ Telefono princ ✓ Email ✓ CAP ✓	Città ~ Contatto primario ~ E	mail (Contatto primario) ~ Brand ~
My Work	AGOGLIARO ANDREA	121579	Progettista Ingegnere Giulia Colo	eb andreaagogil	Palermo	

Le principali funzioni visualizzabili tramite questo menu sono:

-	Elaborare un grafico che abbia come base dati la vista selezionata	🔀 Mostra grafico ·
-	Creare una nuova entità (se sono posizionata all'interno del tab account sarà	> + Nuovo 🖒 A
	possibile creare un nuovo account)	
-	Aggiornare la vista	o 🖒 Aggiorna 🕞
-	Esportare gli elementi in un file Excel	Esporta in Excel

Qualora alcune funzioni che si vorrebbero utilizzare (es.export Excel) non siano visualizzabili si consiglia di contattare il referente CRM per la modifica del profilo.

# 2.3.2 Filtrare la visualizzazione corrente all'interno dell'area di lavoro

In alto a sinistra è indicato il nome della vista che stiamo visualizzando.

Account	personali attivi ~										<b>□</b> ∀ Cerca	questa visualizzazio 🔎
0 A	Ragione sociale ↑ ~	Codice CRM ~ Codice ERP ~	Settore indust ${}^{\vee}$	Sotto-settore i $\vee$	Proprietario Y	Telefono princ V	Email Y	CAP ~	Città ~	Contatto primario ~	Email (Contatto primario) ~	Brand Y
	AGOGLIARO ANDREA	121579	Progettista	Ingegnere	Giulia Coldeb		andreaagogli		Palermo			
	Ala Fausto	116273	Architetto	Architetto	Glulia Coldeb		faustoala@g	90100	Palermo			
	ALTOBELLO ALESSANDRA	121580	Progettista	Ingegnere	Giulia Coldeb		altobelloaless		Bari			

La vista non è altro che la visualizzazione filtrata dell'entità che stiamo visualizzando. Si presenta come una tabella in cui ciascuna riga rappresenta una singola entità. <u>Per entrare all'interno della singola entità</u> si deve cliccare sul nome dell'entità (es. ragione sociale per gli account) o in un punto bianco della riga. Tutti i <u>testi indicati in blu</u> sono cliccabili, permetteranno di entrare all'interno dell'entità rappresentata (per esempio, se clicco sul nome dell'agenzia di vendita collegata ad un account e visualizzata nella riga di riferimento dell'account entro all'interno della scheda dell'agenzia stessa). I <u>testi in nero</u> non sono cliccabili ma sono elementi tramite cui si possono effettuare filtri all'interno della vista stessa.

È possibile impostare dei filtri nella tabella visualizzata cliccando sulla freccia posizionata a destra dell'intestazione della colonna che si vuole filtrare. Tramite la stessa freccia è possibile <u>ordinare gli elementi</u> <u>della colonna</u> dalla A alla Z o viceversa.

Dynamics 365	BDR Sales & Marketing						Q + 9	🏟 ? 💿
=	← 🖾 Mostra grafico + Nuovo Č	) Aggiorna 🛛 🖾 Invia link tramite	e mess   🗸 🔊 Flusso 🗸 🕻	🛙 Esegui report \vee 🛛 🛱	🗐 Modelli di Excel 🛛 🗸	💐 Esporta in Ex	ccel   ~ :	
Home	Installatori LunaTeam ~			13 N	Modifica colonne 🛛 🍸 M	odifica filtri	Cerca questa visu	ializzazior 🔎
Aggiunti V	Agerzia ~ Ragione s	ociale ↑ ∽ P. IVA ∽	Codice Fi Y Codice CRM Y	Codice ERP ∽ Se	ettore in Y Sotto-set Y	′ Proprieta ∨	Telefono 🗡	Email ~
My Work	↑ Ordina da A a Z	NTI" DI MILAN IT081352	129041	In	nstallatore Installato	Francesc	368362817	vitomilan
바 Dashboards	↓ Ordina da Z ad A	antonio Giuse IT039838	116565	In	nstallatore Installato	Stefano F		termoidr
🖄 Attività	√ Filtra per	IMPIANTI SNC IT035788	85958	10035197 In	nstallatore Installato	Simone O	34727498	info@2e
Customers	CLIMATIC 2N DI N/	MMABADI NAVID IT085718	117467	In	nstallatore Installato	Antonello		navid.nai

#### Con riferimento a ciascuna vista, a destra della schermata sono posizionate le icone per:

Acco	unt p	ersonali attivi $\vee$											♥ Cerca	questa visualizzazio 🔎	D
0	品	Ragione sociale ↑ ~	Codice CRM Y Codice ERP Y	Settore indust Y	Sotto-settore i $\vee$	Proprietario Y	Telefono princ Y	Email ~	CAP ~	Città 🗸	Contatto primario ~	Email (Contatto	primario) ~	Brand Y	
		AGOGLIARO ANDREA	121579	Progettista	Ingegnere	Giulia Coldeb		andreaagogli		Palermo					
		Ala Fausto	116273	Architetto	Architetto	Giulia Coldeb		faustoala@g	90100	Palermo					
		ALTOBELLO ALESSANDRA	121580	Progettista	Ingegnere	Giulia Coldeb		altobelloaless		Bari					

#### - Visualizzare/modificare le colonne presenti nella vista

Cliccando sull'icona della tabella si apre una finestra a destra della schermata che contiene tutte le colonne presenti all'interno della vista.

Per l'<u>eliminazione o la modifica delle colonne esistenti</u> si deve selezionare il menù a puntini presente a destra della scheda dell'etichetta di colonna e selezionare *rimuovi/sposta giù/sposta su*.

Per <u>aggiungere una nuova colonna</u>: cliccare *+Aggiungi colonne*. A questo punto si apre l'elenco con le entità che possono essere inserite nella vista. Quando viene identificata l'etichetta della colonna che si vuole inserire, cliccando sarà visualizzata una spunta.



#### - Visualizzare/modificare i filtri applicati alla vista ( 🖓

Cliccando sull'icona dell'imbuto è possibile visualizzare i <u>filtri presenti nella vista corrente</u>. Nella spalla destra della schermata compare la stessa visualizzazione di filtri vista precedentemente in riferimento alla ricerca avanzata. Prima di un'eventuale modifica ai filtri presenti in una vista si consiglia di chiedere al proprietario della vista.

- Effettuare una ricerca Cerca questa visualizzazi	۰ ۶
--	-----

Nella barra di ricerca posizionata a destra dell'area di lavoro è possibile <u>effettuare una ricerca</u> <u>all'interno delle informazioni presenti nell'entità</u>. Se non si ricerca un termine preciso, per esempio la partita IVA in formato IT0000000000, è necessario inserire il termine di ricerca preceduto da \*.

# 2.3.3 Gestire le viste disponibili: viste predefinite, nascoste e condivise con i colleghi

Oltre alla vista predefinita, cioè alla prima vista visualizzata quando si accede al tab relativo all'entità in cui stiamo navigando (es. Account) selezionando la freccia accanto al nome della vista è possibile visualizzare l'elenco delle viste disponibili nel proprio profilo.

Da questa tendina, per <u>cambiare la vista corrente</u>, è sufficiente cliccare sulla vista che si desidera visualizzare.

> Flusso

Per <u>impostare una vista predefinita</u> da visualizzare tutte le volte che si seleziona una tab è necessario selezionare la vista da impostare come predefinita, cliccare nuovamente sulla freccia, scorrere la tendina fino alla fine e selezionare la voce *Imposta visualizzazione corrente come predefinita personale - Set as default view*.

Dynamics 365	BDR Sales & Marketing	∠ Cerca	_					۶ +	o ? (c)
=	$\leftarrow$ 🕼 Mostra grafico $+$ Nuovo	Account inattivi con ERP code 💄	io 🗸 🗊	Esegui report $$	🕮 Modelli d	li Excel 🗸 🛛 🛛	Esporta in E	∝cel   ∨ :	
☆ Home		Account Napoli_Contatti da inserire in Marketing List 💄		F	Modifica colo		difica filtri	Corca quoeta vie	
🕒 Recenti 🗸 🗸		Account_indirizzo completo 🙎 🕕 🕕			Lo WIDUITCa COIC			Cerca questa vist	
🖈 Aggiunti 🗸	⊖ 🖧 Agenzia ∽ Ra	Export contatto per azienda 🙎	dice CRM ~	Codice ERP $\checkmark$	Settore in $\checkmark$	Sotto-set 🗡	Proprieta 🗸	Telefono 🗡	Email 🗠
My Work	CLIMATE "V	Installatori LunaTeam 💄	129041		Installatore	Installato	Francesc	368362817	vitomilan
লহ হা√ Dashboards	SOGECO 2G	Installatori LunaTeam 2022 - attivi e inattivi 💄	116565		Installatore	Installato	Stefano F		termoidr
Attività	ZANNI M 2N	Progettisti WE. JOIN 🙎	85958	10035197	Installatore	Installato	Simone O	34727498	info@2e
		Progettisti WE. JOIN - Alonzi 🙎	117467		last-list-s-	1	A-4		
Customers	CLIMATIC 21	Progettisti WE. JOIN - D'Andrea 🙎	11/46/		Installatore	installato	Antonelio		navid.nal
🖸 Account	BRANCAT 2R	Progettisti WE. JOIN - De Sabato 💄	45647		Installatore	Installato	Alberto T		riccardor
R Contatti	RUVOLET 3 (	Progettisti WE. JOIN - Favero 💄	12741	10021580	Installatore	Appalto	Simone O	041461159	IDRAULIC
Visits	G.T.COM 3 S	Progettisti WE. JOIN - Guastalli 💄	91838	10032820	Installatore	Installato	Francesc	04325267	ACQUISTI.
Frequenze visita	器 THERMO 3A	z01_Template per import 🙎	97389	10024506	Installatore	Appalto	Simone O	33928639	3a.adrian
Proposte visita	I.T.R. DI G 4 I	Account attivi	15220	10022280	Installatore	Appalto	Simone O	04442915	4itec@d
🛗 Appuntamenti	SOGIT SRI A F	Account creati pagli ultimi 20 giorni	42930	10032222	Installatore	Installato	Alberto T	05733672	a f c idrot
D> Report Visita		Account creat negit datati so giOMI	-42550				vaberto I	00700072	
ബ്ല് Quote di mercato	R.T. SRL L 🔍	Set as deladuit view      Paimporta visualizzazione prodofinita	15337	10022390	Installatore	Appalto	Andrea C	07/44116	into@agt
Calar A	4. 250 1/4225							И	
solles V	1 - 250 di 1335							14	ragina 1 🌱

Dalla stessa tendina, cliccando su Gestisci e condividi le visualizzazioni, si visualizzerà l'elenco completo delle visualizzazioni disponibili.

Da questa vista cliccando sul menù posizionato a destra del nome della vista è possibile compiere diverse azioni, vediamo di seguito le principali:



] Esegui

Gestisci e condividi le visualizzazioni

Altre informazioni

Condividi le visualizzazioni con l'organizzazione e gestisci l'elenco delle visualizzazioni nascondendo, rinominando ed eliminando le visualizzazioni.

Per confermale le modifiche cliccare su *Applica*.