

Consultazione Account e Contatti

4 maggio 2022

Sommario

1	Introduzione	3
2	Come accedere	3
3	Account.....	4
3.1	Settore e Sotto-settore industriale.....	4
3.2	Navigare all'interno dell'anagrafica.....	4
3.3	Sommario	5
3.4	Informazioni indirizzo Account.....	6
3.5	Relazioni Account	6
3.6	Profilo azienda.....	7
3.7	Informazioni Extra	7
3.8	Informazioni Marketing.....	8
3.9	Prodotti del cliente	8
3.10	Contracts.....	8
4	Contatti.....	8
4.1	Riepilogo	9
4.2	Attributi contatto.....	9
4.3	Registrazioni evento	10
4.4	Check-in	10
5	Creazione di Account e Contatti.....	10

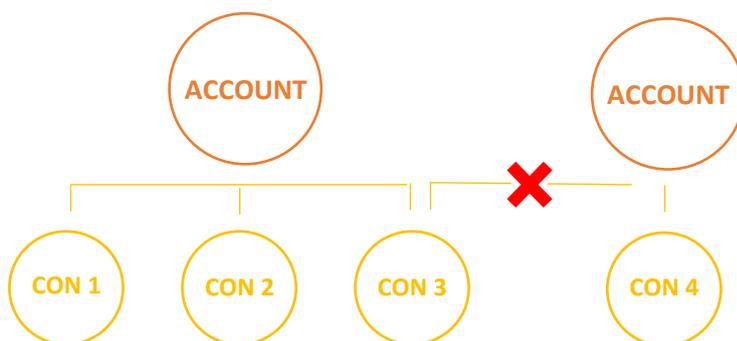
1 Introduzione

La presente guida ha lo scopo di riepilogare le informazioni principali inserite nelle anagrafiche di Account e Contatti CRM.

Con il termine **Account** indichiamo le anagrafiche CRM che corrispondono ad un'azienda o ad un utente finale che abbia aderito al servizio di cessione del credito.

Con il termine **Contatti** indichiamo le anagrafiche CRM relative ad una persona fisica, sia che si tratti di un titolare/dipendente di azienda, sia che si tratti di un utente finale.

La relazione tra Account e contatti è di uno a molti. Un account può essere collegato a più contatti ma un contatto può essere collegato ad un solo account. Graficamente la possiamo rappresentare come segue:

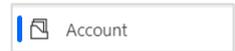


2 Come accedere

È possibile accedere alle schede anagrafiche di Account e Contatti dal menù laterale di qualsiasi App CRM. I due tab sono sotto la sezione Customers.

	Ragione sociale ↑	P.IVA	Codice FI...	Codice CRM	Codice ERP	Settore in...	Sotto-set...	Proprieta...	Telefono ...	Email	CAP
	CALABRO' MASSIMILIANO	IT030458...		116212		Installatore	Installato...	# CRM_E...	00393396...	XXX@XX...	87040
	DE.A. S.R.L. - UNIPERSONA...	IT033971...		121938		Installatore	Installato...	Antonello...	000000000		22071
	G.F. IMPIANTI DI GIANNAT...	IT056703...		129256		Installatore	Installato...	BDR Inter...	000000000		21042
	G.M.A. TERMOIMPIANTI SRL	IT034359...		119447		Installatore	Installato...	Antonello...	0821982	info@gm...	24050
	IMMOBILIARE AZ S.R.L.	IT024806...		127585				Simone O...	00390000...	ZANIVAN...	31022
	ROMANA IMPIANTI TECN...	IT145971...		122678		Installatore	Installato...	Andrea C...			00124
	SERIT LAVORI SRL	IT017347...		117110		Installatore	Installato...	Andrea C...			00185
	STRUCTURA DI MONTI VIT...	IT035827...		115716		Installatore	Installato...	Stefano F...			47122
	B.A. TERMOIDRAULICA DI ...	IT024971...		114822		Installatore	Installato...	Stefano F...			42015
	IDROTEK DI ELEZAJ KRISTJ...	IT112999...		124196		Installatore	Installato...	Antonello...	00000000...		20025
	TERMOIDRAULICA F.LLI LO...	IT076706...		117645		Installatore	Installato...	Andrea C...			00166

3 Account



Vediamo ora che elementi contiene la scheda di un Account. Partendo dall'alto della pagina le prime informazioni visibili sono le seguenti:

Ragione sociale / Nome

Stato salvataggio informazioni

Settore e sotto-settore industriale

Proprietario dell'account

TEST CAT SRL - Salvataggio completato

CAT Settore industriale | Cat Attivo Sotto-settore industriale | Non definito Marchio assistito

SO Simone Olati Account Manager

Tipo visualizzazione: in base alla modalità di visualizzazione alcuni campi potrebbero essere visibili/nascosti. Per modificarla cliccare sulla freccia a destra.

Marchio Assistito: se non specificato si tratta di marchio Baxi (per account dati potrebbe essere Westen)

3.1 Settore e Sotto-settore industriale

Informazioni utili alla classificazione degli account sono settore e sotto-settore industriale:

	Settore industriale	Sotto-settore industriale		Settore industriale	Sotto-settore industriale
Clienti Italia	Grossista	Distrib-Install	Installatori	Installatore	Gestore di Calore
	Grossista	Distributore		Installatore	Grossista Installatore
	Grossista	Distributore Export		Installatore	Installatore - cessata attività
	Grossista	Esportatore Abituale Export		Installatore	Installatore Base
	Grossista	Filiale		Installatore	Installatore Professional
	Grossista	Gruppo d'acquisto			
	Grossista	Gruppo d'acquisto Export	Target professional	Amministratore di condominio	Amministratore di condominio
	Grossista	Importatore Esclusivo Export		Architetto	Architetto
	Grossista	Rivenditore		Progettista	Geometra
		Progettista		Ingegnere	
Rete service	CAT	CAT - Cessata attività	Progettista	Perito Industriale	
	CAT	Cat Attivo	Progettista	Progettista	
	CAT	Cat Disdettato	Costruttore	Costruttore/Installatore	
	CAT	CAT Partner	Altro Italia	Ente pubblico	Ente pubblico
	CAT	Cat Professional		Altro	Associazione di Categoria
	CAT	Cat Top Service Professional		Altro	Ente di Omologazione
	CAT	Cat TopService		Altro	Fornitore
	CAT	Centro Servizi		Altro	Utente Finale
	CAT	Centro servizi - Cessata attività	Export	Export	Consociata
	CAT	Centro servizi Disdettato		Export	Distrib-Install Export
	CAT	Fornitore di Servizi Tecnici		Export	Filiale
	Installatore	Appalto Commerciale		Export	OEM
	Installatore	Appalto commerciale - Cessata attività			
Installatore	Appalto Commerciale Disdettato				

3.2 Navigare all'interno dell'anagrafica

La scheda si compone di diverse sezioni. La sezione in cui stiamo navigando è sottolineata in blu:



Cliccando sui puntini a destra è possibile visualizzare altre sezioni che non sono visibili dal tab principale.

Service

Quota di Mercato

Amministrazione Account

Elementi correlati - Elementi comuni

Attività

3.3 Sommario

All'interno del sommario possiamo vedere le informazioni anagrafiche principali, in particolare:

TIPO ACCOUNT:

CLIENTI DIRETTI = tutti i clienti presenti nel gestionale Baxi per i quali è avvenuta almeno una vendita diretta da parte di Baxi.

CLIENTI INDIRETTI = tutti i clienti per i quali non è mai avvenuta nessuna vendita da parte di Baxi.

INFORMAZIONI ACCOUNT

Tipo Account * Indiretto

Approvato No

Codice CRM 78984

Codice ERP 30000000

Utente finale ---

Ragione sociale * TEST CAT SRL

Lingua Italiano

Account Padre ---

Visibile sul sito Web ---

CODICI IDENTIFICATIVI

CODICE CRM = codice identificativo dell'Account
CODICE ERP = codice SAP (presente se si tratta di clienti diretto)
CODICE CAT = codice After Sales (se account parte della rete service)

INFORMAZIONI LOYALTY

Informazioni relative al programma loyalty a cui l'azienda aderisce. Se la tabella non compare l'azienda non è iscritta a nessun programma.

PREFERENZE DI CONTATTO

Metodo di contatto preferito: Qualsiasi

Email Consenti

Email massiva Non consentire

Posta Consenti

PREFERENZE DI CONTATTO

Preferenze di contatto legate ai consensi Privacy (registrati in Informazioni Marketing)

DESCRIZIONE

RIFERIMENTI

Telefono 1 * 000000000

Telefono 2 ---

Telefono per messaggi ---

Fax 42354345

Email ---

Sito Web ---

RIFERIMENTI

Informazioni di contatto

SEQUENZA TEMPORALE

Attività legate all'account come Appuntamenti, e-mail, telefonate, ticket aperti ecc.

DESCRIZIONE

Descrizione aggiunta manualmente da utente. Es. registrazione di eventuale cessata attività.

PROFILO AZIENDA

P. IVA IT03679100268

Codice Fiscale ---

N. dipendenti 1

Area di vendita [Area OLATI](#)

Ricavi annuali ---

Settore merc. * *****

Pagamento con carta di credito No

Tax Regime ---

PROFILO AZIENDA

Riferimenti identificativi dell'azienda (es. Partita IVA)

3.4 Informazioni indirizzo Account

SEDE OPERATIVA
La compilazione di questa sezione non è obbligatoria.

SEDE LEGALE
L'indirizzo relativo alla sede legale è campo obbligatorio. Se validato saranno popolati i campi latitudine e longitudine. Se il campo **COPIA INDIRIZZO** viene settato su sì, l'indirizzo sarà copiato nella sede operativa

3.5 Relazioni Account

CONTATTO PRIMARIO
Contatto di riferimento per la rete service

AGENZIA DI ZONA
Agenzia di riferimento

CONNESSIONI
In questa sezione sono visualizzate le connessioni con altre entità. La tipologia di connessioni può variare in base al settore industriale dell'account. Per esempio, per gli **INSTALLATORI/APPALTI** in questa sezione possiamo visualizzare:
 - **CENTRO ASSISTENZA** legato all'installatore;
 - **TECNICO COMMERCIALE** di zona;
 - **HUB** a cui l'installatore si appoggia per la cessione del credito;
 - **DISTRIBUTORE** a cui l'installatore fa riferimento.
 Nel caso dei **PROGETTISTI** sono inserite in questo campo le **OPPORTUNITÀ** collegate.

CONTATTI
Elenco completo dei contatti collegati all'Account con preview delle informazioni di contatto.

Programmi loyalty (Account) + Nuovo elemento Prog...

Nome	Contatto	Stato	Classificaz...	N. punti	ID membro	Data iscriz
LUNATEAM_2022		Attivo	Ivory	1500	58e68572a...	06-04-
LUNATEAM_2021		Attivo	Platinum	604550	58e68572a...	06-04-
LUNATEAM_2019		Attivo	Platinum	736934	58e68572a...	06-04-
LUNATEAM_2018						

1 - 4 di 5

Nessun dato disponibile.

← ← Pagina 1 →

PROGRAMMI LOYALTY
Elenco dei programmi Loyalty a cui ha aderito l'azienda ed informazioni principali collegate.

3.6 Profilo azienda

Sommario **Informazioni indirizzo Account** Relazioni Account **Profilo Azienda** Informazioni extra Informazioni marketing Informazioni Visite ...

TIPO DI ENERGIA	Attributi Installatore
Gasolio <input type="checkbox"/> No <input type="lock"/>	Persona --- Focus prodotto ---
Gas <input type="checkbox"/> No <input type="lock"/>	Tipologia di edifici 100% sostituzione Focus di mercato ---
Solare <input type="checkbox"/> No <input type="lock"/>	Segmento di mercato Domestico Sotto-focus di mercato ---
Elettricità <input type="checkbox"/> No <input type="lock"/>	Sotto-segmento di mercato Commerciale <input type="lock"/> Installatore nazionale No
Biomassa <input type="checkbox"/> No <input type="lock"/>	
GPL <input type="checkbox"/> No <input type="lock"/>	

ATTRIBUTI INSTALLATORE
In questa sezione vengono salvate le info delle tipologie di edifici in cui si effettuano gli interventi, segmento e sotto-segmento di mercato.

3.7 Informazioni Extra

Sommario Informazioni indirizzo Account Relazioni Account Profilo Azienda **Informazioni extra** Informazioni marketing Informazioni Visite ...

INFORMAZIONI EXTRA + Nuovo elemento Infor...

Tipo informazioni extra	Valore	Data modifica
Mercato_Segmento (Text)	Entrambi	17-03-2022 15:52
Mercato_Tipologia di edifici (Testo)	100% sostituzione	17-03-2022 15:53

1 - 2 di 2

Settore di attività

Tecnologie e prodotti assistiti

INFORMAZIONI EXTRA
All'interno di questi campi sono inserite le informazioni raccolte tramite i moduli compilati nel corso degli eventi. Per i **PROGETTISTI**, per esempio, si trova in questo campo se effettuano le pratiche per l'accesso agli incentivi fiscali e il segmento di mercato in cui lavorano, se residenziale o commerciale

TIPOLOGIE E PRODOTTI ASSISTITI
Tramite tendina vengono popolati i prodotti di riferimento dell'azienda: per i **CENTRI ASSISTENZA** si tratta dei prodotti assistiti da contratto, per **INSTALLATORI/APPALTI** dei prodotti scansionati tramite il programma loyalty o la cui installazione è stata dichiarata tramite prima accensione

3.8 Informazioni Marketing

ELENCHI DI MARKETING

Nome ↑ Tipo Data ultim... S

Nessun dato disponibile

0 - 0 di 0

04-10-2021 11:04 ... 30-09-2021 Consenti Consenti Consc

04-10-2021 11:04 ... 30-09-2021 Consenti Consenti Consc

CONSENSI
Consensi al trattamento dati raccolti in riferimento all'azienda.

3.9 Prodotti del cliente

Mostra grafico + Crea caso + Nuovo elemento Prod... Aggiungi Prodotto del... Aggiorna Flusso Esegui report Modelli di Excel

Visualizzazione associata cespite cliente

Nome	Account - Service	Prodotto
LUNA DUO-TEC E 33	BORO' DANIELE ASSIS...	LUNA DUO-TEC E 33
LUNA DUO-TEC E 33	BORO' DANIELE ASSIS...	LUNA DUO-TEC E 33

PRODOTTI ACCESI
Ogni riga compresa nella tabella prodotti del cliente coincide con un prodotto per cui è stata registrata la prima accensione.

3.10 Contracts

Mostra grafico + Nuovo elemento Cont... Aggiorna Flusso Esegui report Modelli di Excel Esporta Contracts

Contract Associated View

Name
Consenso cessione del credito - flusso diretto
Ricevuto/Archiviato

CONTRATTI
Sono presenti i contratti di Appalto/Centro Assistenza o contratti di cessione del credito.

4 Contatti

Contatti

Approfondiamo ora la scheda di un Contatto.

Nome e cognome contatto

TEST CAT - Salvataggio completato
Contatto

Stato salvataggio informazioni

Proprietario dell'account
SO Simone Olati Proprietario

Attivo
Motivo dello stato del contatto.

4.1 Riepilogo

Riepilogo [Attributi contatto](#) [Informazioni Marketing](#) [Informazioni vendite](#) [Elementi correlati](#)

Informazioni contatto

Iniziali ---

Nome * TEST

Secondo nome ---

Cognome * CAT

Titolo accademico ---

Sesso ---

Compleanno * 01-01-1999

Email testcatsrl@gmail.com

Telefono ufficio ---

Cellulare 33356256

Codice Fiscale ---

Saluto ---

Descrizione ---

Fiscal Code ---

Titolo di studio ---

Funzione * Titolare

Dipartimento * ---

Codice dipartimento ---

Sequenza temporale

Cerca sequenza temporale

Immetti una nota...

SD Caso risolto da Stefano Dossola test acquaproject Fornita risposta 04-06-2021 14:44

Post automatico attivo test acquaproject Caso: chiuso da Stefano Dossola per Contatto TEST... 04-06-2021 14:42

Post automatico attivo test acquaproject Caso: creato da Stefano Dossola per Contatto TEST... 05-05-2021 12:04

Post automatico attivo TEST CAT Contatto: autore CRM Integration Baxi SpA. 19-04-2017 20:03

TIPO CONTATTO

Azienda TEST CAT SRL

INFORMAZIONI ACCOUNT

Settore industriale * CAT

Sotto-settore industriale Cat Attivo

Telefono * 000000000

Cellulare ---

Email ---

Via e numero civico * Via Trozzetti 20

Dettagli addizionali indirizzo ---

Dettagli addizionali indirizzo 2 ---

Città * Bassano del Grappa

Provincia VI

CAP * 36061

Paese * Italy

CONNESSIONI

Od Opportunità di test per CPQ - 26042021

CASI RECENTI

Prodotto Data cr... Numero Caso

ACQUAPR... 05-05-202... CAS-290081-T1S9...

Pagina 1

INFORMAZIONI CONTATTO
Informazioni identificative del contatto

SEQUENZA TEMPORALE
Attività legate al contatto come Appuntamenti, e-mail, telefonate, ticket aperti ecc.

DETTAGLI OCCUPAZIONE
Dettagli relativi al ruolo del contatto. Per i **PROGETTISTI** salviamo nel campo **TITOLO DI STUDIO** l'Ordine professionale a cui sono iscritti.

INFORMAZIONI ACCOUNT
Informazioni principali dell'Account a cui il contatto è legato

PREFERENZE DI CONTATTO
Preferenze di contatto legate ai consensi Privacy (registrati in Attributi contatto). Se il campo **EMAIL MASSIVA** è settato su **CONSENTI**, è possibile inviare e-mail di marketing al contatto.

4.2 Attributi contatto

Riepilogo [Attributi contatto](#) [Informazioni Marketing](#) [Informazioni vendite](#) [Elementi correlati](#)

Consensi

Nome	Consenso d...	Consenti ...	Consenti ...	Conse
12-01-2022 10:53 ...	12-01-2022	Consenti	Non consent	Cor
12-01-2022 10:54 ...	12-01-2022	Consenti	Consenti	Cor

CONSENSI
Consensi al trattamento dati e marketing raccolti in riferimento al Contatto. Se non è rilasciato il consenso marketing non può essere inviata nessuna comunicazione relative a nuovi prodotti/promozioni al contatto. Il consenso marketing ha il campo e-mail massiva settato su "Consenti"

4.3 RegISTRAZIONI evento

Riepilogo Attributi contatto Informazioni Marketing Informazioni vendite **Registrazioni evento** Elementi correlati

Mostra grafico + Nuovo elemento Regi... Aggiorna Flusso Esegui report Modelli di Excel Esporta Registrazioni ...

Vista associata registrazioni evento

ID registrazione ↑ Contatto ↓ Evento ↓

ER Y49JZHPQHQCCECCS... Amalia Alessi Fiera Virtuale Info... AMALIA ALESSI 02-07-2021 17:22

REGISTRAZIONI EVENTO
Elenco degli eventi a cui il contatto si è registrato.

4.4 Check-in

Riepilogo Attributi contatto Informazioni Marketing Informazioni vendite **Check-in** Elementi correlati

Mostra grafico + Nuovo elemento Chec... Aggiungi elemento Ch... Aggiorna Flusso Esegui report Modelli di Excel Esporta Check-in

Vista associata check-in

Partecipante ↓ Evento ↓

Amalia Alessi Fiera Virtuale InfoWeb CI HBNW4WV79W7WWH4W8CJ4CHQN8B 27-09-2021 09:50

CHECK-IN EVENTO
Elenco degli eventi a cui il contatto ha partecipato.

5 Creazione di Account e Contatti

Per la creazione di Account da form si rimanda alle guide dedicate.