

La soluzione **e-CRM Zucchetti**, permette, alle imprese di ogni settore e dimensione, di ottimizzare i rapporti con i propri clienti e con la rete di vendita (costituita da agenti e venditori) in un contesto *business-to-business* (B2B).

e-CRM Zucchetti permette di accedere da qualsiasi luogo ai servizi ed informazioni aziendali tramite Internet. L'utilizzatore (agente, venditore, cliente) può accedere a tutte le informazioni di sua competenza contenute nel gestionale aziendale e riguardanti i rapporti con l'azienda (ordini, insoluti, pagamenti, situazioni contabili, statistiche, provvigioni, listino prodotti, ecc.); la soluzione fornisce, inoltre, anche informazioni di carattere organizzativo che permettono all'utente di prendere decisioni più tempestive. Ad esempio, ogni agente prima di inviare un ordine potrà verificare immediatamente se esistono eventuali situazioni precedenti d'insolvenza oppure il cliente, prima di inoltrare un ordine al fornitore, potrà accertarsi preventivamente della disponibilità del prodotto presso il fornitore stesso.

La soluzione **e-CRM Zucchetti** è stata realizzata interamente con la tecnologia SITEPAINTER Revolution. Il prodotto è perfettamente integrato con le soluzioni gestionali Zucchetti **Ad Hoc Revolution** e **Ad Hoc Enterprise**.

Estremamente potente e flessibile, l'applicativo risulta facile da utilizzare poiché separa nettamente la fase di configurazione dalla fase di utilizzo (permette la navigazione come in un sito web grazie ad un'interfaccia "easy"). La soluzione può essere utilizzata in un sito Internet già esistente senza quindi attivarne uno nuovo.

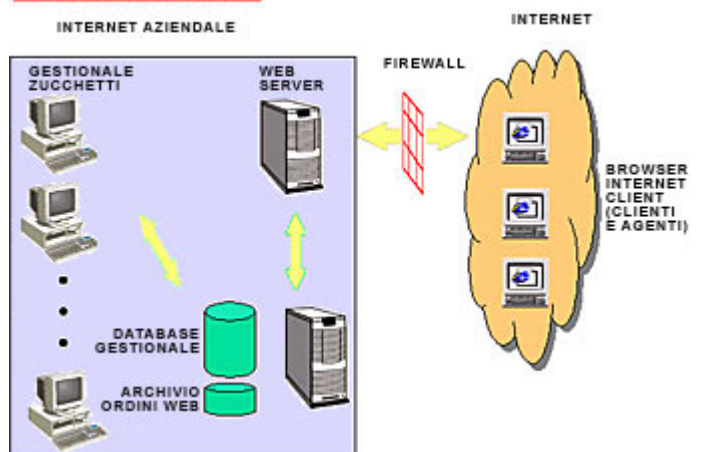
La soluzione e-CRM Zucchetti può funzionare sia in modalità ON LINE che in modalità OFF LINE (non disponibile nella rel. 1.0).

La soluzione in **modalità ON LINE** si basa su un unico database condiviso sia dal gestionale sia dall'applicazione web; in questo modo, tutti i dati relativi a clienti, agenti, prodotti, ordini presenti nel gestionale sono disponibili in tempo reale sul sito web.

La **modalità OFF LINE** si basa su database separati e consente la creazione e l'aggiornamento della replica del database del gestionale relativamente a:

- anagrafica prodotti pubblicati sul catalogo
- immagini associate a singoli prodotti o a raggruppamenti di prodotti
- anagrafica clienti abilitati ad inserire ordini via web
- condizioni di vendita riservate ai clienti abilitati (listini, contratti e sconti)
- dati relativi ad agenti
- importazione ordini dal sito web
- stato degli ordini.

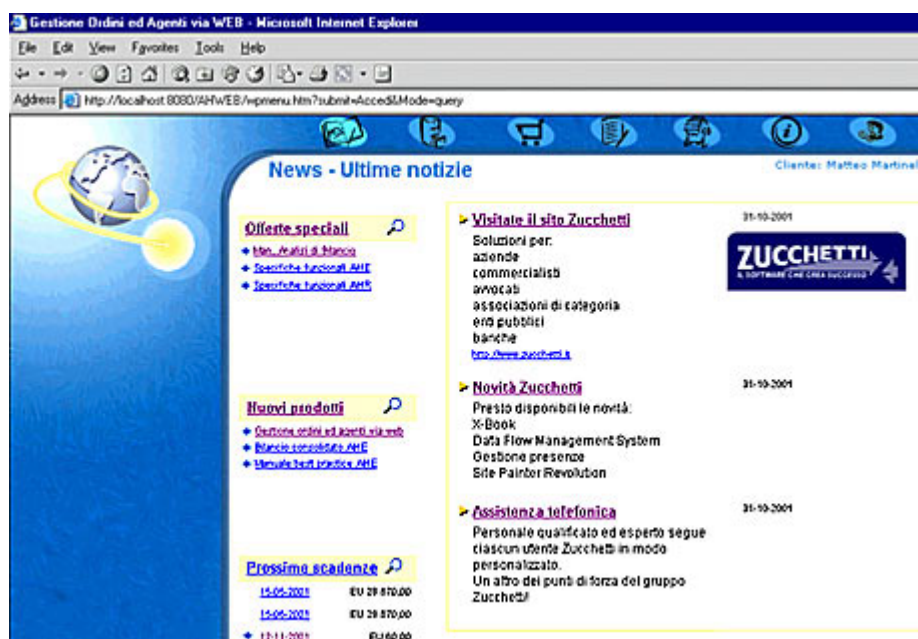
MODALITA' ON LINE



La soluzione e-CRM Zucchetti è accessibile sia agli **utenti interni** (quelli che già utilizzano il gestionale), sia a **clienti precedentemente autorizzati, agenti e visitatori occasionali (guest)**. Ogni utente che utilizza l'e-CRM ha diritti di accesso alle varie aree dell'applicazione che differiscono in base all'appartenenza ad uno dei differenti gruppi.

Gli **utenti interni**, cioè quelli che già utilizzano il gestionale hanno la possibilità di:

- creare e gestire i permessi di accesso all'applicativo per ogni utente e per gruppi di utenti;
- definire un sistema di parametri per personalizzare la soluzione in base alle esigenze commerciali dell'azienda riguardo alla disponibilità di prodotto, la gestione dei prezzi, la scheda prodotto, il catalogo ed infine la modalità di navigazione;



- possono pubblicare **messaggi** sul sito (nella pagina News - ultime notizie) e renderli visibili a tutti o riservarli a singoli utenti o gruppi: ad esempio le offerte speciali, i nuovi prodotti, gli auguri, i nuovi listini. I messaggi possono anche essere generati in automatico dal gestionale, come nel caso di insoluti ed effetti in scadenza;
- possono **pubblicare un catalogo prodotti** totalmente integrato con il gestionale; infatti, la scelta dei prodotti da pubblicare viene fatta, in modo semplice ed immediato, attivando la funzione del software gestionale "Pubblica su Web" presente nell'anagrafica articoli e servizi.

Gli utenti cliente che si collegano a e-CRM Zucchetti possono accedere ai seguenti servizi:

- **News – Ultime notizie:** dove sono visualizzati una serie di messaggi (comunicazioni generiche, novità, offerte particolari, partite in scadenza);
- **Catalogo prodotti:** il cliente ha la possibilità di navigare nel catalogo prodotti utilizzando più metodi di ricerca: semplice, avanzata e navigazione su vista ad albero, quest'ultima personalizzabile dall'utente stesso. Ogni scheda prodotto presenta la

descrizione e le caratteristiche, l'immagine e consente anche di scaricare eventuale documentazione in formato pdf o rtf. Il cliente che desidera acquistare il prodotto può inserirlo direttamente nel carrello ordini.

- **Carrello Ordini:** il cliente può compilare l'ordine utilizzando il carrello elettronico oppure manualmente con l'aiuto di zoom e filtri. Inoltre, il cliente ha la possibilità di selezionare i prodotti che intende acquistare tra un elenco dei prodotti che acquista abitualmente: indicando la quantità da acquistare, la procedura calcola in modo automatico il prezzo, in base ai contratti, ai listini ed agli sconti e alla quantità acquistata.
- **Elenco Ordini:** il cliente può visualizzare lo stato di avanzamento dei suoi ordini (*order tracking*) direttamente in Internet verificando gli ordini da evadere, quelli accettati, rifiutati o già evasi.
- **Schedario:** permette al cliente di visualizzare i propri dati anagrafici e contabili:
 - posizione contabile (dati anagrafici, estratto conto, insoluti)
 - gestione commerciale (ordini, acquisti abituali, contratti, condizioni di vendita)
 - informazioni statistiche (statistiche sull'ordinato)

Catalogo Prodotti

 [Ricerca Semplice](#)
  [Ricerca Avanzata](#)

 [HP](#) → Stampanti

Codice	Prodotto	
STAMGI1	HP-Stampante hp deskjet 350C Stampante portatile dalle elevate prestazioni	
STAMGI2	HP-Stampante hp deskjet 930C Stampante di alta qualità fotografica	
STAML1	HP-Stampante laser hp laserjet 1000W Una delle stampanti più economiche per gli ambienti collegabili via USB	
STAML2	HP-Stampante laser hp color laserjet 4550 Il nuovo standard di riferimento per la stampa aziendale, sia a colori che in bianco e nero	
STAML3	HP-Stampante laser hp color laserjet 8550 Stampante laser a colori per grandi volumi di stampa	

- **Informazioni Azienda:** informazioni generiche sull'azienda (indirizzi delle sedi, recapiti telefonici, ecc.).

L'agente che si collega al sito web può accedere alle seguenti aree:

- **News – Ultime notizie:** dove può visualizzare una serie di messaggi (comunicazioni generiche, novità, offerte particolari, partite in scadenza);
- **Catalogo Prodotti:** ha la possibilità di navigare nel catalogo prodotti. L'agente può operare in rappresentanza di un proprio cliente, visionare i prezzi a lui riservati ed ordinare gli articoli.
- **Carrello Ordini:** l'agente può accedere alla funzione solo per conto dei propri clienti per completare ed inoltrare i loro ordini.

- **Elenco Ordini:** l'agente può visualizzare lo stato di avanzamento degli ordini di tutti i suoi clienti: ordini da processare, accettati, rifiutati o evasi.
- **Schedario:** per visualizzare i propri dati anagrafici e contabili ma anche quelli di tutti i suoi clienti:
 - posizione contabile (dati anagrafici agenti, estratto conto)
 - provvigioni agenti (calcolate, maturate e liquidate)
 - informazioni statistiche (statistiche sull'ordinato per articolo e per cliente)
 - gestione commerciale (ordini, acquisti abituali, contratti, condizioni di vendita)
 - acquisti abituali di ogni cliente, statistiche sull'ordinato di ogni cliente e totale.
- **Informazioni Azienda:** informazioni generiche sull'azienda (indirizzi delle sedi, recapiti telefonici, ecc.).

Gli utenti visitatori occasionali (**guest**) possono collegarsi al sito dell'azienda e navigare nel catalogo prodotti, visualizzando le schede dei prodotti e i relativi prezzi di listino, ma non hanno la possibilità di fare ordini.

L'azienda che vuole sfruttare le potenzialità della soluzione e-Crm Zucchetti può scegliere tra 2 moduli:

e-Order - gestione rapporti clienti via web in ambito B2B: dedicato alle aziende che vogliono migliorare i rapporti con i clienti e non hanno agenti/venditori. Le area dell'applicativo e-CRM comprese nel modulo sono quelle dedicate, oltre che agli utenti interni, a clienti e visitatori occasionali.

e-Sales - gestione rapporti clienti e agenti via web in ambito B2B: comprende oltre alle funzioni già previste nell'e-Order anche la gestione degli agenti e quindi l'area ad essi dedicata nell'applicativo.

The screenshot shows the 'Dati Agente' interface for 'Agenzia Moretti S.p.A.' (capo area Uberti Area Manager). The interface includes a navigation bar with icons for various functions and a 'Logout' button. The main content area is divided into several sections:

- Posizione Contabile:**
 - Dati anagrafici agente
 - Provvigioni Calcolate
 - Provvigioni Maturate
 - Provvigioni Liquidate
- Gestione Commerciale:**
 - Ordini
 - Clienti
- Report:**
 - Insoluti clienti
- Informazioni statistiche:**
 - Ordinato per articolo
 - Ordinato per cliente

An embedded window titled 'Provvigioni Maturate - Microsoft Internet Explorer' displays a report with the following data:

Numero e Data Documento	Cliente	Valuta	Totale Provvigioni
1/A 23-10-2001	Bianchi e Figli Spa	EU	7,32
56 18-10-2001	Bianchi e Figli Spa	EU	145,36
57 18-10-2001	Ced Interdata spa	EU	103,74
Totale		EU	256,42

The report also shows filters for 'Da Data Maturazione' (01-11-2001) and 'A' (19-12-2001), and a 'Visualizza Dettagli' checkbox. The footer of the report indicates 'Elaborato in data 19/12/2001'.