

Novità GD Gestione Distributori Versione 7.5A

Comunicazioni agli utenti	3
Note Aggiornamento GD versione 7.5A	4
Controllo dell'IMEI in GDTrasf	4
Allarme alla scadenza e rinnovo del certificato gestore	5
Disabilitazione dell' Ottimizzazione batteria Android	9
Migliorie al modulo GD CRM	10
Riorganizzazione dei menu e funzionalità	10
Disponibilità delle azioni CRM direttamente nelle singole schede anagrafiche	10
Migliorie all'Anagrafica Clienti Potenziali	10
Invio dati commerciali ai terminali degli operatori commerciali	10
Nuovo canale di invio per le campagne SMS (Web)	10
Migliorie alle funzioni per la gestione della logistica	12
Gestione Telemetria (GD Telemetry Server)	12
Installazione e configurazione del GDTelemetry come server	12
Installazione servizio GDTelemetry	14
Sistema di telemetria Matipay	16
Creazione di un utente dedicato	17
Creazione delle code	20
Guasti /Eventi dai sistemi di telemetria	25
Generazione automatica della richiesta cliente e invio messaggio al caricatore/tecnico	26
Archiviazione in blocco dei guasti	27
Altri eventi di telemetria (rilevazioni statistiche, aggiornamenti o reset)	27
Invio email all'apertura / chiusura dei guasti	28
Vendite on line dai sistemi di telemetria	28
a) Utilizzo combinato delle vendite on-line e del layout del distributore	29
b) Utilizzo delle vendite on line senza configurazione di layout	31
Reintegro ovvero conferma on line del riempimento del d/a da parte del caricatore	34
Controllo giacenza prodotti dalla telemetria (solo con layout configurato)	34
Controllo giacenza dalla telemetria (senza layout configurato)	35
Nuove funzionalità basate sulla disponibilità di giacenze on-line del distributore (solo con layout configurato) ..	35
Lettura dei dati audit attraverso il sistema Matipay	36
Aggiornamento sistema Coges Nebular 2	37
Estensione delle migliorie relative alla telemetria in GD al sistema Nebular	37
Migliorie alle funzioni per la gestione della amministrazione/segreteria	38
Lista tabellare di riepilogo invii e conteggi	38
Aggiunta dimensione Fatturato al GD Data Analyzer	38
Miglioramenti alle schede Deposito, Furgone e Magazzini Speciali	38
GD CRM – Funzioni CRM e gestione campagne	40
Caratteristiche generali	40
Funzioni di base in GD	42
Informazioni GDCRM nelle schede anagrafiche	42
Gestione liste predefinite campagne in GD	44
Funzioni in GD – Admin	45
Configurazione dei parametri per invio di email, sms e fax	45
Collegamento a telefoni e centralini telefonici	46
Anagrafica clienti potenziali	47
Funzione per trasformare un cliente potenziale in effettivo e viceversa	47
Caso da potenziale a effettivo	47
Caso da effettivo a potenziale	48
Campagne GDCRM	49
Campagne di messaggi SMS, SMS (Web) ed e-mail	50
Campagne con documento a testo fisso o personalizzato	50

Campagne con questionario	51
Campagne telefoniche	54
Campagne di visite	55
Gestione visite commerciali sui palmari	57
Creazione di Tappe MKTP sul palmare per inserire nuovi clienti potenziali	58
Gestione allarmi CRM sulla data prossima azione / promemoria	60
Esempio di campagna di comunicazione passo passo	61
1) Creare una campagna nella apposita tabella campagne di comunicazione	61
2) Generare una lista di contatti per la campagna di comunicazione	62
3) Gestione campagna di comunicazione	63
Creazione documenti personalizzati	64
a) Creazione di un modello personalizzato	64
b) Creazione del documento dal modello per il cliente selezionato	65
Ruoli commerciali e dati su terminale	66
Info commerciali per capi area, agenti e segnalatori	66
Informazioni prezzi relative al contratto	66
Invio richieste d'ordine direttamente dal campo da parte di un operatore commerciale	68
Visualizzazione delle richieste di ordine in GD nell'area GdWebEx	70
Integrazione con le funzionalità del GD Data Explorer	71
Invio Fax con utilizzo del servizio Fax di Windows	72

Comunicazioni agli utenti

NB: da alcune versioni oltre ai tradizionali titoli e paragrafi evidenziati in giallo, che riportano migliorie e macro variazioni significative dalla versione precedente (es. 6.7 rispetto a 6.6), verranno evidenziati in verde le migliorie e variazioni introdotte dalla sub-versione precedente (es. 6.6H rispetto a 6.6G) in modo che chi segue abitualmente gli aggiornamenti ed i bollettini di GD capisca immediatamente le ultimissime novità

Note Aggiornamento GD versione 7.5A

Si consiglia di leggere il bollettino delle novità, che contiene utili informazioni sulle modifiche apportate a GD, prima di scaricare l'aggiornamento e di contattare il servizio di assistenza GD per qualsiasi delucidazione.

*Vi ricordiamo che l'aggiornamento di GD va eseguito **solamente dopo aver fatto una copia di sicurezza dell'archivio** (GD Admin, Strumenti, Utilità database, Backup database).*

L'aggiornamento va eseguito su tutti i PC dove risulta installato GD.

Al termine dell'aggiornamento:

Se il collegamento ai terminali (sia Android che WM) avviene via rete WIFI l'aggiornamento di GDMobile è automatico al primo percorso inviato e non è richiesta alcuna inizializzazione dei palmari. Se necessario GDTrasf invece può essere aggiornato -scaricandolo e installandolo da

GDMobile/Impostazioni/GDTrasfServices, o direttamente dal GDTrasf stesso facendo il login al palmare con utente di livello GDTrasf Admin, o infine direttamente col browser

Sulla piattaforma Android, dopo aver aggiornato i terminali, GDMobile deve essere almeno 7.5A (Build 341), GDTrasf 7.3B (Build 18) e GDInvent deve essere 7.3B (Build 12)

Controllo dell'IMEI in GDTrasf

Anche GDTrasf verifica la leggibilità dell'Imei (come fa già da tempo GDMobile) ed in caso di mancanza, ne richiede l'inserimento. Tenere presente che dalla versione 10 di Android l'accesso al numero IMEI dalle applicazioni è stato bloccato.



Allarme alla scadenza e rinnovo del certificato gestore

All'approssimarsi dei cinque anni dall'inizio dell'obbligo di invio dei corrispettivi all'AdE, abbiamo inserito un messaggio di alert all'apertura del Censimento Sistemi Master sulla scadenza del certificato gestore (da 15gg prima in avanti). Infatti i certificati gestore più vecchi andranno a scadenza nelle prossime settimane/mesi e per evitare di bloccare i censimenti bisogna resettare il certificato corrente in GD e richiederne un nuovo certificato dal portale AdE esattamente ripetendo la procedura iniziale in GD e sul portale

NB: Sugeriamo di eseguire queste operazioni insieme all'assistenza della Target Informatica, mentre si è in possesso delle credenziali del portale AdE

1) Annullamento del certificato sul portale dell'AdE (necessario solo se si procede prima della scadenza)

Qualora si desideri rinnovare il certificato qualche giorno prima della scadenza per evitare qualsiasi disservizio, è necessario dal portale AdE **annullare (revocare) prima quello corrente se è ancora valido** attraverso l'apposita funzione che si trova nella stessa schermata. Solo una volta che il certificato AdE risulti revocato, si può procedere e richiedere il successivo, perché un solo certificato alla volta può essere attivo.

Accedere al portale dell'AdE con Spid o come si desidera e nella sezione Corrispettivi raggiungere la pagina dei servizi per il Gestore/Esercente.

Tenere presente che per poter accedere al caricamento della nuova richiesta di certificato preparata con GD, il precedente certificato utilizzato deve essere **ANNULLATO** nel portale dell'Agenzia delle Entrate. Pertanto, dopo aver eseguito l'accesso, annullarlo.

The screenshot shows the 'Certificato Gestore ed Esercente' page on the AdE portal. The top navigation bar includes 'Home corrispettivi', 'Accreditamento', 'Produttore', and 'Gestore ed Esercente'. The sidebar on the left lists services: 'Censimento singolo dispositivo', 'Censimento massivo dispositivi', 'Certificato Gestore ed Esercente' (selected), 'Ricerca dispositivo', 'Storico censimenti dispositivi', and 'Ripristino dispositivo'. The main content area is titled 'Certificato Gestore ed Esercente' and contains a section 'Richiesta Certificato Gestore ed Esercente'. This section has a file upload area with a 'Carica' button and a 'Richiedi certificato' button. Below this, it states 'Per l'utenza di lavoro selezionata, a sistema risultano 1 certificati nello stato "ATTIVATO"'. There is a button 'Annullamento certificato'. At the bottom, there is a table titled 'Elenco dei certificati richiesti'.

Id	Certificato	Stato	Data Richiesta	Data Scadenza	Esito
145	certificato145.cer	Attivato	30/08/2016	31/08/2022	

Premere Annullamento ed indicare la motivazione (tipicamente Rinnovo Scadenza)

Home corrispettivi Accredimento Produttore **Gestore ed Esercente**

[Info&assistenza](#)

➤ Servizi per Gestore ed Esercente

- Censimento singolo dispositivo
- Censimento massivo dispositivi
- Certificato Gestore ed Esercente**
- Ricerca dispositivo
- Storico censimenti dispositivi
- Ripristino dispositivo

Annullamento certificato

✖ L'utente può annullare il Certificato Utente attivo che il sistema ha precedentemente rilasciato scegliendo obbligatoriamente una fra le motivazioni proposte. Confermando la richiesta di annullamento l'utente risulterà privo di certificati validi per l'utilizzo delle funzionalità del sistema e, di conseguenza, potrà richiedere un nuovo Certificato.

Id operazione: **145** Certificato: **certificato145.cer** Data Richiesta: **30/08/2016** Data Scadenza: **31/08/2022**

Motivazione:

Rinnovo scadenza

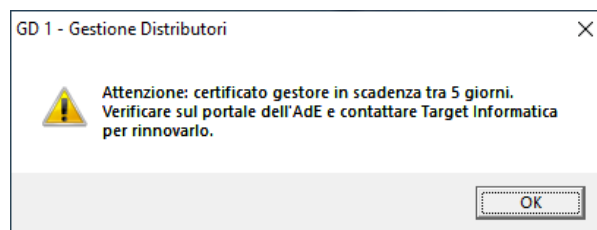
Richiedi annullamento **Indietro**

La schermata torna al punto iniziale.

2) Reset del certificato in GD

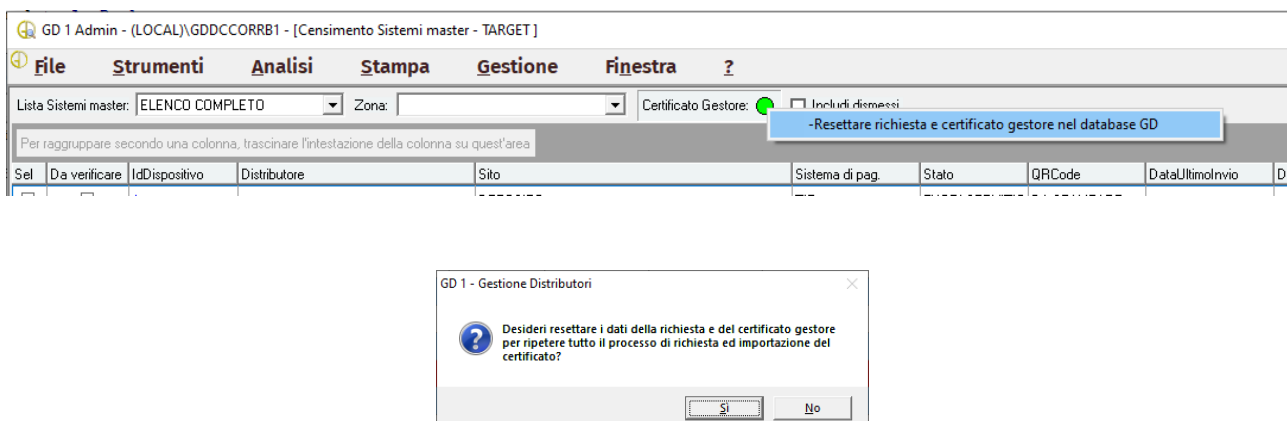
Attenzione: non procedere se non si dispone dell'accesso al portale AdE altrimenti non sarà più possibile effettuare censimenti fino al completamento della procedura.

Da quindici giorni prima della scadenza aprendo la schermata del censimento sistemi master viene visualizzato il messaggio di avviso, tanto sulla macchina server dove risiede l'originale del certificato che su quelle client.



Dal PC server, ovvero dalla macchina dove gira il GDTrasf Services, dalla 7.3C una volta visualizzato il box di avviso della scadenza, si potranno premere CTRL+SHIFT mentre si clicca sull'OK e ed accedere quindi al menu cliccando sull'icona verde col tasto dx del mouse e tenendo CTRL+SHIFT sempre premuti

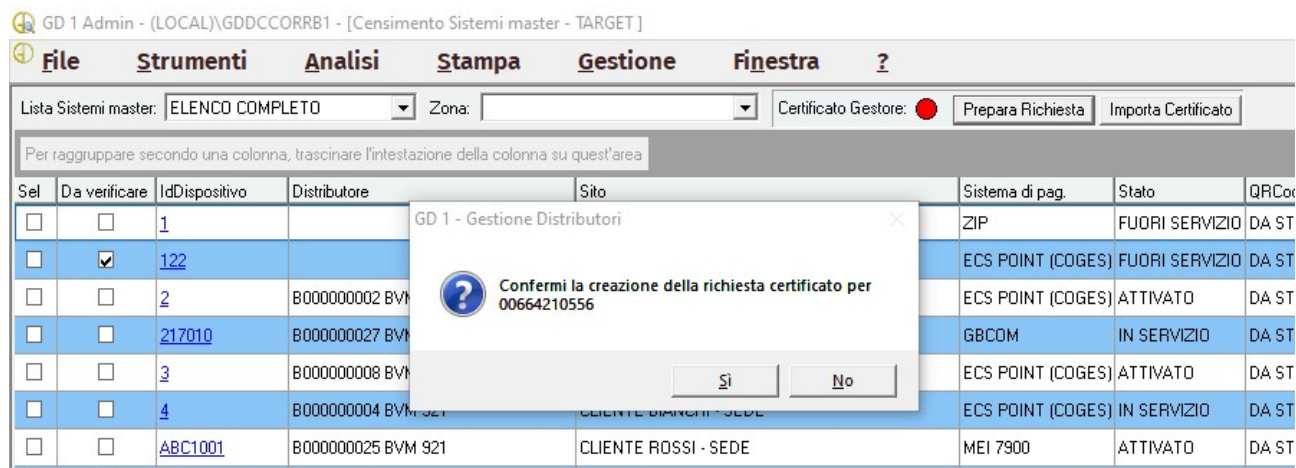
Verrà visualizzato il seguente menù:



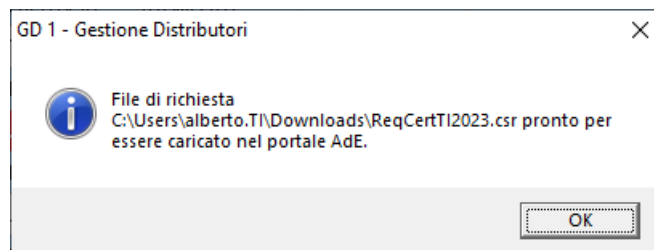
Dopo aver risposto affermativamente, riavviare GDAdmin e rientrare nella maschera del censimento, dove l'icona sarà tornata rossa come all'inizio.

3) Ripetere tutta la procedura di richiesta del certificato

A questo punto è possibile ripetere la procedura esattamente come fu fatto al primo rilascio, ovvero premere il pulsante Prepara richiesta: (Se si desiderano indicazioni più dettagliate fare riferimento al paragrafo precedente)



Confermare e salvare il file in un percorso facilmente identificabile. Suggeriamo di effettuarne anche una copia in un posto sicuro, anche se in realtà non dovrebbe essere più necessario il suo utilizzo.



Premere il pulsante “Scegli File” e selezionare il file di richiesta precedentemente creato da GDAdmin



A questo punto selezionare il file con la richiesta

Home corrispettivi Accreditamento Produttore **Gestore ed Esercente**

[Info&assistenza](#)

Certificato Gestore ed Esercente

Servizi per Gestore ed Esercente

- Censimento singolo dispositivo
- Censimento massivo dispositivi
- Certificato Gestore ed Esercente**
- Ricerca dispositivo
- Storico censimenti dispositivi
- Ripristino dispositivo

Richiesta Certificato Gestore ed Esercente

Carica il file di richiesta del certificato e poi seleziona il pulsante "Richiedi certificato".
 È possibile scaricare il certificato per la verifica dell'autenticità del server con cui viene stabilita la connessione SSL/TLS: [CAServizioAECorrispettiviVA.zip](#)

Scegli file ReqCertTI2023.csr

Richiedi certificato

Per l'utenza di lavoro selezionata, a sistema non risultano certificati nello stato "ATTIVATO"

Annullamento certificato

Il sistema dell'AdE procede alla generazione del nuovo certificato. E' possibile che sia necessario qualche minuto a seconda del carico di lavoro dell'AdE in quel momento.

Elenco dei certificati richiesti

Id	Certificato	Stato	Data Richiesta	Data Scadenza	Esito
2249671		Generazione in corso	02/01/2023		
145		Revocato	30/08/2016	31/08/2022	

Home corrispettivi Accreditamento Produttore **Gestore ed Esercente**

[Info&assistenza](#)

Certificato Gestore ed Esercente

Servizi per Gestore ed Esercente

- Censimento singolo dispositivo
- Censimento massivo dispositivi
- Certificato Gestore ed Esercente**
- Ricerca dispositivo
- Storico censimenti dispositivi
- Ripristino dispositivo

Richiesta Certificato Gestore ed Esercente

Carica il file di richiesta del certificato e poi seleziona il pulsante "Richiedi certificato".
 È possibile scaricare il certificato per la verifica dell'autenticità del server con cui viene stabilita la connessione SSL/TLS: [CAServizioAECorrispettiviVA.zip](#)

Scegli file ReqCertTI2023.csr

Richiedi certificato

Per l'utenza di lavoro selezionata, a sistema risultano 1 certificati nello stato "ATTIVATO"

Annullamento certificato

Elenco dei certificati richiesti

Id	Certificato	Stato	Data Richiesta	Data Scadenza	Esito
2249671	certificato2249671.cer	Attivato	02/01/2023	01/01/2026	
145		Revocato	30/08/2016	31/08/2022	

Cliccare su esito, salvare il file .cer e da GDAdmin premere il pulsante Importa Certificato selezionandolo. Sugeriamo anche qui di salvare il file del certificato in un luogo sicuro in modo che sia disponibile in caso di qualsiasi necessità

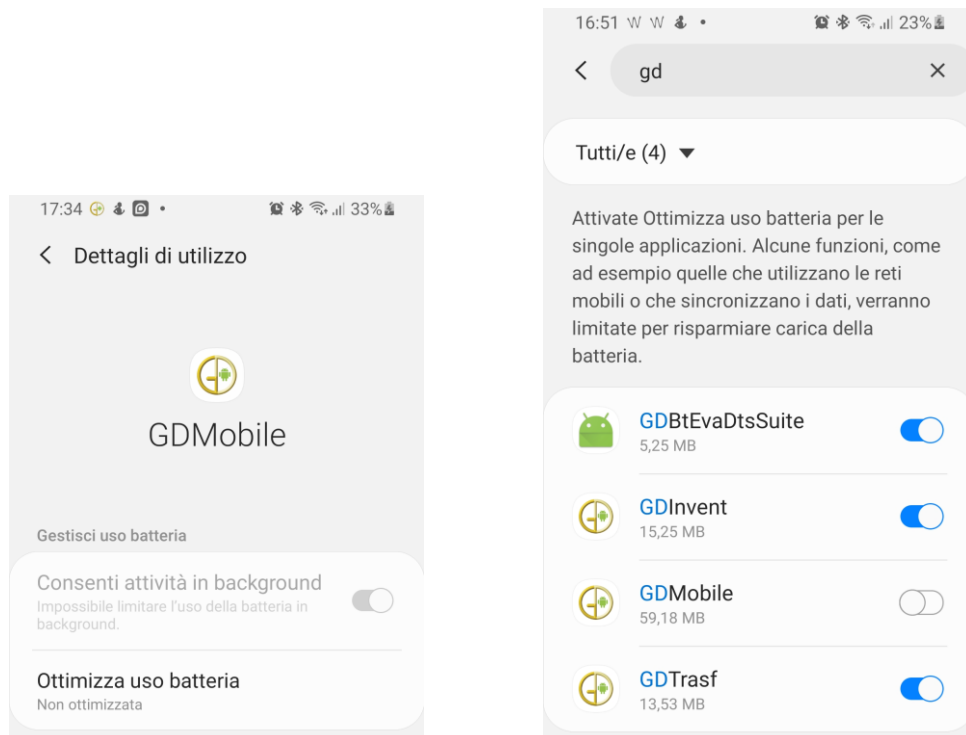
NB: Se si hanno versioni precedenti rispetto alla 7.3C tutta l'operazione può essere eseguita contattando l'assistenza Target Informatica che può utilizzare le funzioni di servizio sotto password in GD per il reset dei dati del certificato. E' necessario che l'utente abbia accesso in quel momento all'area Corrispettivi del portale AdE

Disabilitazione dell' Ottimizzazione batteria Android

Come per altri servizi online, anche il nuovo l'invio della posizione del palmare di seguito descritto richiede che sia disattivata la funzione "Ottimizza uso batteria" per l'applicazione GDMobile presente nelle ultime versioni del sistema operativo Android.

In questo caso se l'applicazione va in background o viene chiamato un'altra app, pur essendo GDMobile aperto, la radio internet viene spenta e la connessione col server viene congelata. Appena il programma viene riportato in primo piano nel sistema la connessione viene ripristinata e la posizione aggiornata, tuttavia per tutto il periodo in cui l'app è stata in background la posizione non viene aggiornata. Per questo GDMobile all'avvio controlla se si trova nella lista delle app ottimizzate e nel caso chiede se si vuole disattivare l'ottimizzazione.

In alternativa è possibile disattivare l'ottimizzazione batteria andando nelle proprietà dell'App alla voce "Ottimizza uso batteria" e togliendo GDMobile dalla lista delle App ottimizzate.



Sebbene non sia causa di perdita di dati, tenere presente che l'ottimizzazione batteria attiva disconnette a suo piacimento le radio per risparmiare carica, e questo può essere causa anche di ritardi nell'invio dei dati dal GDTrack oltre che dell'invio dati corrispettivi in generale. Sugeriamo pertanto di disattivarla ove presente.

Migliorie al modulo GD CRM

Riorganizzazione dei menu e funzionalità

In questa versione il modulo GD CRM ha subito diverse migliorie ed è stato razionalizzato anche nei menù di GD/GDAdmin per renderlo più accessibile e comprensibile.

In coda al bollettino abbiamo inserito i capitoli del manuale di GD Gestione Distributori che descrivono completamente il GD CRM anche allo scopo di far conoscere a tutti funzioni introdotte nel tempo che alcuni utenti forse neanche conoscono.

Ricordiamo che il modulo GD CRM è disponibile per tutti gli utenti di GD e GD1

Disponibilità delle azioni CRM direttamente nelle singole schede anagrafiche

E' ora possibile visualizzare tutte le Azioni CRM (a qualsiasi tipo di campagna appartengano) direttamente nell'anagrafica e non solamente con le funzioni globali disponibili in GD / Gestione / Gestione Campagne CRM e in GDAdmin (Gestione/Modulo GDCRM /Campagne/ Lista Campagne Destinatari).

Migliorie all'Anagrafica Clienti Potenziali

Da questa versione l'anagrafica clienti potenziali è disponibile direttamente in GD e questo dà la possibilità di usufruire di tutte le relative facilitazioni.



Invio dati commerciali ai terminali degli operatori commerciali

Da questa versione sono ancora più completi i dati commerciali che possono essere inviati agli operatori dotati di dispositivi Android necessari sul campo ad eventuali Agenti o Capi Area

Nuovo canale di invio per le campagne SMS (Web)

Grazie a questo diverso canale di comunicazione, da questa versione è possibile inviare gli SMS relativi alle campagne di comunicazione con il GD CRM anche senza disporre del modulo GD Mobile Server e del relativo modem GSM dotato di SIM.

L'invio infatti avviene via internet attraverso un provider gestito direttamente da Target Informatica

E' quindi possibile acquistare pacchetti di SMS (Web) e disporre di un apposito account per l'invio configurabile direttamente in GDAdmin. Contattare Target Informatica per le necessarie informazioni commerciali.

NB: Il canale SMS (Web) inoltre permette di inviare messaggi concatenati fino a 1000 caratteri, in modo da poter realizzare comunicazioni più efficaci. Nelle prossime versioni sarà disponibile anche l'introduzione di "landing pages" ovvero pagine con link appositi legate alle campagne e personalizzabili. Ovviamente in caso di messaggi concatenati ovviamente il numero di messaggi SMS utilizzati sarà pari al numero di messaggi da 160 caratteri effettivamente utilizzati per inviare il

testo richiesto. La disponibilità di messaggi residua è disponibile sia nel modulo GD CRM che in GDAdmin nelle Impostazioni Generali.

Ricordiamo che anche se ormai sono ampiamente disponibili altri strumenti di messaggistica, gli SMS proprio per le loro caratteristiche, sono il veicolo di messaggistica ***che vanta di gran lunga la maggiore percentuale di apertura e visualizzazione delle comunicazioni*** rispetto a email, WhatsApp e similari.

Migliorie alle funzioni per la gestione della logistica

Gestione Telemetria (GD Telemetry Server)

Dalla versione 6.9A il collegamento con i sistemi di telemetria più recenti viene gestito da un programma separato che deve essere installato preferibilmente sul server e che accentra tutte le funzionalità di interfacciamento con i diversi sistemi di telemetria supportati da GD, inclusi quelli nuovi disponibili da questa versione come Televend (Evoca), Mcf88 Marte (Satistpay), Matipay e Vendon. Il programma può girare autonomamente sul server e si occupa di raccogliere le informazioni da tutti i diversi sistemi di passarle al sistema GD così come raccoglie i comandi inviati da GD e si occupa di tradurli per i diversi sistemi di telemetria.

Una volta installato e verificato il suo corretto funzionamento con la telemetria, è possibile installarlo come servizio in modo che possa essere eseguito senza intervento dell'utente (come avviene da sempre per il GD Server) ed il programma stesso diventa una console per il monitoraggio del sistema. GD Telemetry è unico per tutti i diversi sistemi di telemetria e lavora contemporaneamente anche con differenti gestioni (database) di GD.

A prescindere dal produttore e dalle macchine/sistemi collegati, i sistemi di telemetria moderni svolgono molteplici funzioni e sono amministrati generalmente attraverso portali cloud le cui funzioni rimangono completamente disponibili. L'interfacciamento con i software della famiglia GD ha lo scopo di monitorare alcune attività e dati specifici particolarmente utili dal punto di vista gestionale.

Tutti i sistemi di telemetria supportati sono configurabili autonomamente dall'utente con le informazioni di questo manuale, tuttavia anche a causa del continuo aggiornamento di hardware e software differenti in qualche caso potrebbe essere comunque necessario l'intervento dei tecnici di Target Informatica.

Le funzionalità disponibili possono variare in base al sistema o non essere ancora del tutto implementate o rese disponibili anche dai produttori dei sistemi e nei capitoli successivi sono indicate esplicitamente sistema per sistema quelle già attive. Per comodità tutte le informazioni relative ai diversi sistemi, anche quelli implementati in precedenza, sono riportate qui di seguito.

Prerequisito base è che il sistema di telemetria sia stato installato e configurato autonomamente prima di procedere con il collegamento al software gestionale.

Il collegamento tra GD e il sistema di telemetria è differente per ciascun sistema, tuttavia GD armonizza le informazioni in modo che per quanto possibile i dati siano uniformi a prescindere dal sistema da cui vengono. Ovviamente sistemi diversi hanno potenzialità diverse che dipendono da quanto reso disponibile dai produttori.

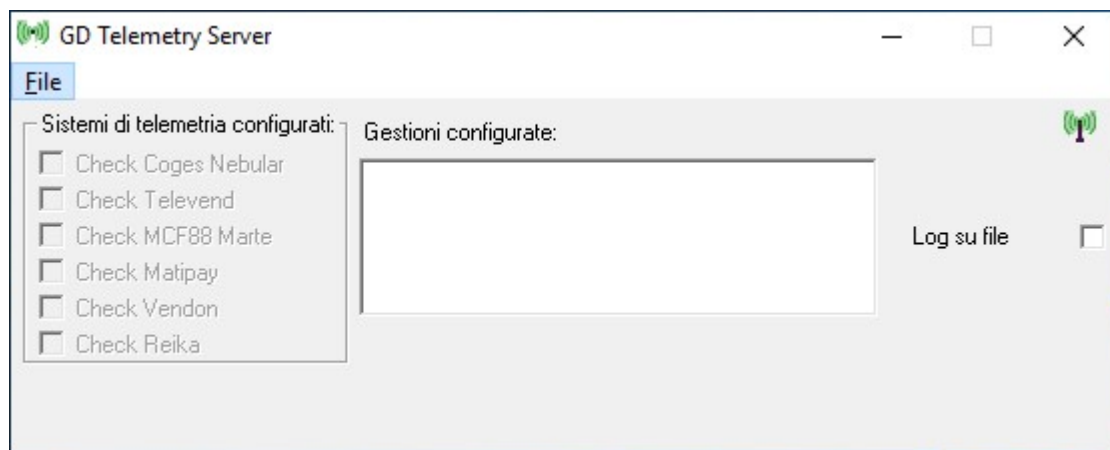
Da notare che per i sistemi che utilizzano i servizi SQS di Amazon, se lo si desidera, è possibile utilizzare lo stesso account e le stesse chiavi di sicurezza (di seguito viene spiegato come procedere alla creazione) semplicemente ripetendoli nella configurazione GD. Al contrario per quanto riguarda le code SQS, che come spiegato più avanti sono il canale di comunicazione, è necessario che siano differenti per ciascun sistema di telemetria.

Installazione e configurazione del GDTelemetry come server

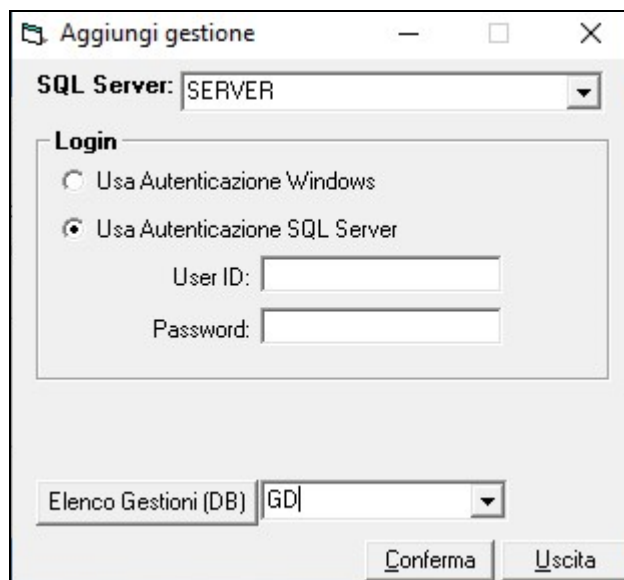
Dopo aver scaricato l'aggiornamento del GDTelemetry server e seguito la classica procedura guidata per l'installazione, verrà creato nel menù di Windows una nuova icona GDTelemetry che

permette di avviare il server GDTelemetry (o la console di controllo del servizio GDTelemetry, una volta che sia stato installato)

La prima cosa da fare è attraverso il menu File è aggiungere il database della/delle gestioni che si vogliono interfacciare al sistema di telemetria: un unico GDTelemetry serve contemporaneamente più gestioni (database) e più sistemi di telemetria.

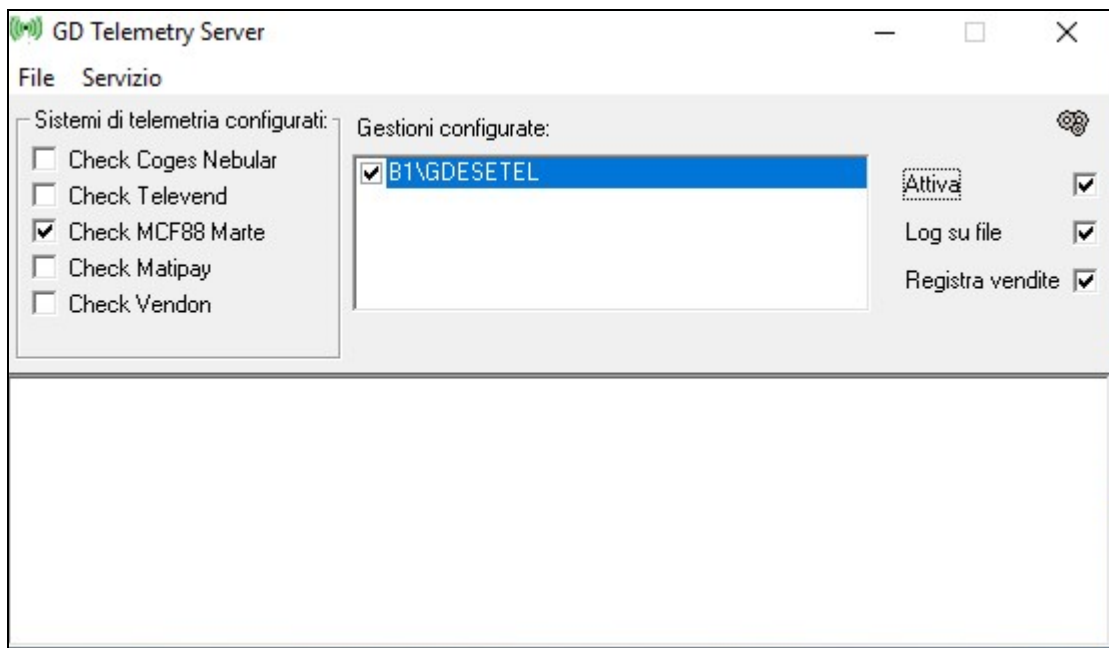


Pur essendo disponibili entrambi, è fortemente consigliato l'utilizzo dell'Autenticazione SQL Server piuttosto che quella Windows per non avere problemi quando verrà avviato il funzionamento del servizio.



Una volta aggiunto, il db dovrà essere spuntato con l'apposito check alla sua sinistra.

A questo punto sarà sufficiente spuntare il o i sistemi di telemetria disponibili (e configurati in GDAdmin) e spuntare la casella Attiva del server. Spuntando la casella Log su file oltre al classico log con tutte le operazione eseguite (che si trova in C:\ProgramData\Target Informatica\gdtelemetry) sarà visualizzata una finestra che mostrerà i principali dati dei comandi in arrivo ed inviati verso i sistemi di telemetria. Da notare che ogni minuto circa l'icona GDTelemetry in alto a dx diventerà simile a due ingranaggi



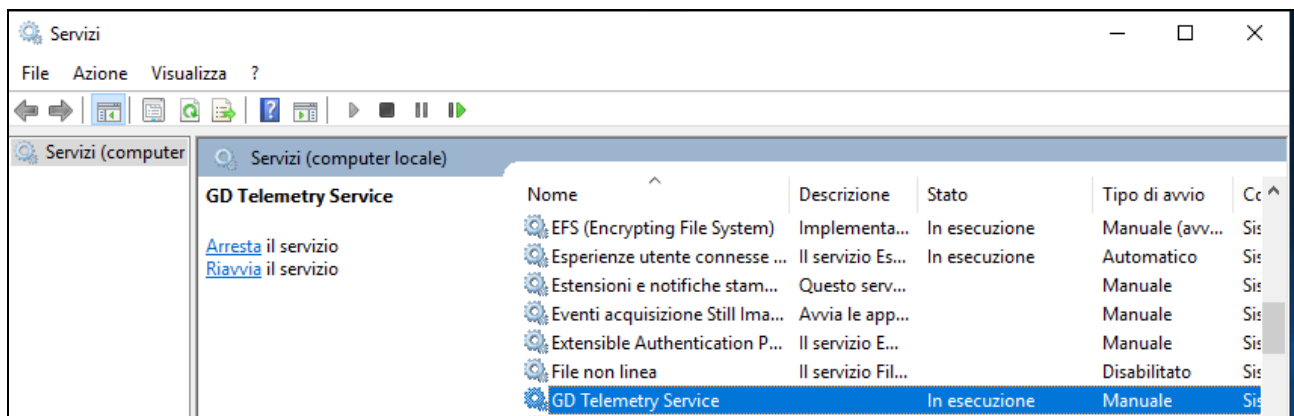
Installazione servizio GDTelemetry

Una volta che si sia verificato il corretto funzionamento e la presenza dei dati di Telemetria in GD, Il GDTelemetry può essere fatto girare come servizio, il che significa che non richiede né il login né l'intervento dell'operatore.

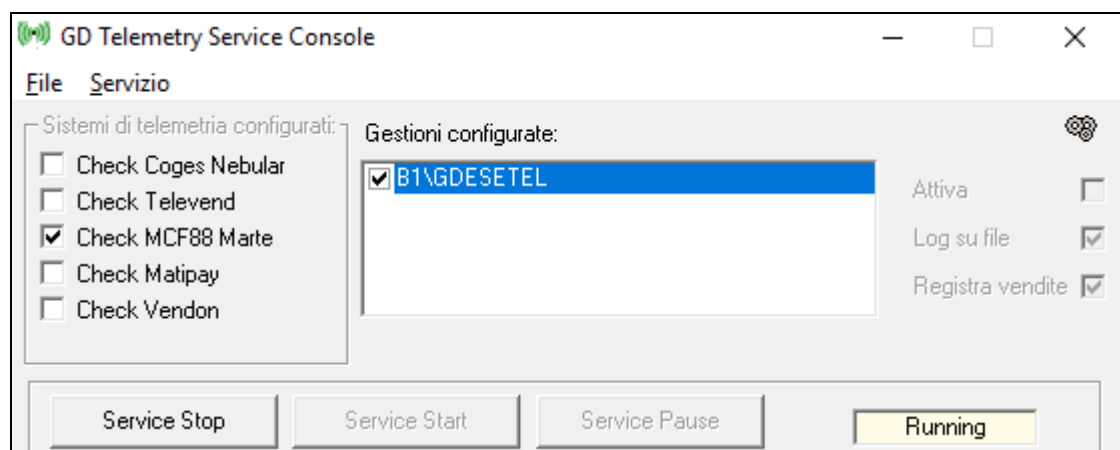
Per installare il servizio, come utente amministratore, è sufficiente cliccare sulla voce Installa del menu Servizio. Al termine GDTelemetry verrà terminato e riavviandolo sarà eseguito in modalità console



Le impostazioni date vengono mantenute e comunque possono essere cambiate fermando e riavviando il servizio. Per verificare che tutto sia in regola aprendo dalle impostazioni o dal pannello di controllo i servizi di Windows, sarà visualizzato il GD Telemetry Service.



Riavviando dall'icona del menù il GDTelemetry il programma diventa la console di gestione e quindi contiene in più i pulsanti per arrestare ed avviare il servizio stesso ed un indicatore dello stato corrente.



Per tornare alla modalità precedente con il server in esecuzione, cliccare su Rimuovi del menù servizio

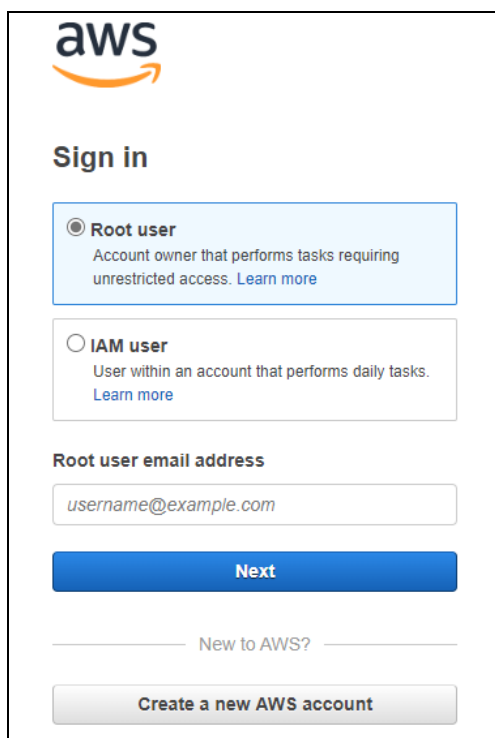
Sistema di telemetria Matipay

Il collegamento tra GD ed i sistemi MATIPAY è basato sui servizi SQS offerti da Amazon: quindi prima di tutto è necessario connettersi al sito web AWS (Amazon Web Services) digitando l'indirizzo <https://aws.amazon.com/it/console/> e creare un nuovo account (se non se ne possiede uno): vanno indicate le informazioni richieste ed un metodo di pagamento (paypal o carta di credito). In generale per ogni sistema di telemetria è necessario creare due code, una per i dati in ingresso che arrivano dal sistema di telemetria, ed una per i dati in uscita che GD invia quando deve fare qualche richiesta. Per il sistema Matipay le code devono essere create in Irlanda (eu-west-1)

La configurazione dei parametri di accesso, la regione e le code utilizzate sono le informazioni che vanno impostate in GDAdmin/Moduli/Configura e comunicate al produttore del sistema di telemetria. Target Informatica è a disposizione per fornire ove necessario l'eventuale supporto di base.

Tenere presente che le quantità dati in gioco con le telemetrie in generale non dovrebbero generare alcun costo in quanto tutti i dati in ingresso sono gratuiti mentre quelli in uscita sono a pagamento solo dopo aver superato 1GB/mese. Al massimo potrebbero essere richiesti un paio di dollari all'atto di creazione delle code: in ogni caso i dettagli aggiornati su eventuali costi sono su <https://aws.amazon.com/it/sqs/pricing/>. Tenere presente che in qualche caso i prezzi potrebbero variare in base alla regione Amazon.

Per comodità riportiamo le principali pagine, anche se cambiano abbastanza frequentemente: ad oggi è possibile accedere attraverso questo pannello e Creare un nuovo account AWS (Root user)



Una volta completata la registrazione dal menù in alto a destra scegliere “il mio account” e aprire la tendina Chiavi di accesso (**ID chiave di accesso e chiave di accesso segreta**): creare quindi una nuova chiave di accesso che fornisce AWSAccessKeyId e AWSSecretKey: queste devono essere conservate (è fortemente consigliato scaricare il file formato CSV che le contiene) e come detto successivamente inserite nel pannello di GD e nelle impostazioni del portale Matipay.

Le tue credenziali di sicurezza

Utilizza questa pagina per gestire le credenziali del tuo account AWS. Per gestire le credenziali degli utenti AWS Identity and Access Management, consulta [Credenziali di sicurezza AWS in Riferimenti generali](#).

Per ulteriori informazioni sui tipi di credenziali AWS e sul loro utilizzo, consulta [Credenziali di sicurezza AWS in Riferimenti generali](#).

Il mio account

- La mia organizzazione
- Le mie quote di servizio
- Il mio pannello di controllo di fatturazione
- Ordini e fatture
- Le mie credenziali di sicurezza
- Esci

Chiavi di accesso (ID chiave di accesso e chiave di accesso segreta)

Utilizza le chiavi di accesso per effettuare chiamate programmatiche ad AWS da AWS CLI, strumenti per PowerShell, SDK di AWS o chiamate API AWS dirette. Puoi avere un massimo di due chiavi di accesso (attive o inattive) alla volta. [Ulteriori informazioni](#)

Create	ID chiave di accesso	Ultimo utilizzo	Ultima regione utilizzata	Ultimo servizio utilizzato	Stato	Operazioni

Crea nuova chiave di accesso

Creazione di un utente dedicato

Specie se si desidera utilizzare i servizi Amazon anche per altri scopi è consigliabile creare un account utente specifico per ciascun sistema di telemetria (ad esempio GDUserMatipay) tramite IAM (Identify and Access Management) per evitare di utilizzare quello principale Root che sarebbe bene tenere separato solo per le attività amministrative.

In questo caso si deve creare il nuovo utente, assegnargli l'accesso alle code AmazonSQSFullAccess e poi creare le chiavi per quell'utente ed inserire quelle in GD. La procedura dettagliata tuttavia esula dagli scopi di questo bollettino e le schermate cambiano frequentemente, ma per comodità riportiamo qui sotto una sequenza ad oggi delle operazioni (se non avete conoscenze specifiche suggeriamo comunque di eseguire l'operazione insieme ad un operatore della Target Informatica)

Utenti (4) Informazioni

Un utente IAM è un'identità con credenziali a lungo termine che viene utilizzata per interagire con AWS in un account.

Trova gli utenti tramite nome utente o chiave di accesso

	Nome utente	Gruppi	Ultima attività	MFA	Validità passw...	Attiva età della chi...
☐	[redacted]	Nessuno	962 giorni fa	Nessuno	Nessuno	1369 giorni fa

Specifica i dettagli dell'utente

Dettagli dell'utente

Nome utente

GDUserMatipay

Il nome utente può avere fino a 64 caratteri. Caratteri validi: A-Z, a-z, 0-9 e +, -, ., @, _ (trattino)

☐ Fornire l'accesso utente alla Console di gestione AWS - *facoltativo*

Se fornisci l'accesso alla console a una persona, si tratta di un best practice [per gestire l'accesso in IAM Identity Center](#).

Se stai creando un accesso programmatico tramite chiavi di accesso o credenziali specifiche del servizio per AWS CodeCommit o Amazon Keyspaces, puoi generarli dopo aver creato questo utente IAM. [Ulteriori informazioni](#)

Annulla Successivo

Identity and Access Management (IAM)

Ricerca IAM

Pannello di controllo

Gestione degli accessi

Gruppi di utenti

Utenti

Ruoli

Policy

Provider di identità

Impostazioni account

Report di accesso

Analizzatore di accessi

Regole di archivio

Analizzatori

Impostazioni

Report sulle credenziali

Attività dell'organizzazione

Policy di controllo dei servizi (SCP)

Console correlate

IAM Identity Center

Novità

AWS Organizations

IAM > Utenti > Crea utente

Fase 1

Specifica i dettagli dell'utente

Fase 2

Imposta autorizzazioni

Fase 3

Rivedi e crea

Imposta autorizzazioni

Aggiungi un utente a un gruppo esistente o creane uno nuovo. L'utilizzo dei gruppi è una best practice per gestire le autorizzazioni dell'utente mediante le funzioni del processo. [Ulteriori informazioni](#)

Opzioni delle autorizzazioni

Aggiungi utente al gruppo

Aggiungi un utente a un gruppo esistente o crea un nuovo gruppo. Ti consigliamo di utilizzare i gruppi per gestire le autorizzazioni dell'utente mediante la funzione del processo.

Copia le autorizzazioni

Copia tutte le appartenenze ai gruppi, le policy gestite collegate e le policy incorporate da un utente esistente.

Allega direttamente le policy

Allega una policy gestita direttamente a un utente. Come best practice, ti consigliamo invece di allegare le policy a un gruppo. In seguito, aggiungi l'utente al gruppo appropriato.

Policy di autorizzazione (1/1050)

Scegli una o più policy da collegare al nuovo utente.

Filter le distribuzioni in base al testo, alla proprietà o al valore

1 corrispondenza

sqsfult

X

Annulla filtri

Nome della policy

Tipo

Entità collegate

AmazonSQSFULLAccess

Gestite da AWS

Limite delle autorizzazioni - facoltativo

Imposta un limite delle autorizzazioni per controllare il numero massimo di autorizzazioni per questo utente. Utilizza questa caratteristica avanzata utilizzata per delegare la gestione delle autorizzazioni ad altri utenti. [Ulteriori informazioni](#)

Annulla

Precedente

Successivo

Identity and Access Management (IAM)

Ricerca IAM

Pannello di controllo

Gestione degli accessi

Gruppi di utenti

Utenti

Ruoli

Policy

Provider di identità

Impostazioni account

Report di accesso

Analizzatore di accessi

Regole di archivio

Analizzatori

Impostazioni

Report sulle credenziali

Attività dell'organizzazione

Policy di controllo dei servizi (SCP)

Console correlate

IAM Identity Center

Novità

AWS Organizations

IAM > Utenti

Utenti (5)

Informazioni

Un utente IAM è un'identità con credenziali a lungo termine che viene utilizzata per interagire con AWS in un account.

Trova gli utenti tramite nome utente o chiave di accesso

Nome utente

Gruppi

Ultima attività

MFA

Validità password

Attiva età della chiave

GDUserMatipay

Nessuno

Mai

Nessuno

Nessuno

-

Identity and Access Management (IAM)

Ricerca IAM

Pannello di controllo

Gestione degli accessi

Gruppi di utenti

Utenti

Ruoli

Policy

Provider di identità

Impostazioni account

Report di accesso

Analizzatore di accessi

Regole di archivio

Analizzatori

Impostazioni

Report sulle credenziali

Attività dell'organizzazione

Policy di controllo dei servizi (SCP)

Console correlate

IAM Identity Center

Novità

AWS Organizations

IAM > Utenti > GDUserMatipay

GDUserMatipay

Elimina

Riepilogo

ARN

arn:aws:iam::319565977600:user/GDUserMatipay

Accesso alla console

Disabilitato

Chiave di accesso 1

Non abilitato

Creto

March 13, 2023, 11:55 (UTC+01:00)

Ultimo accesso alla console

-

Chiave di accesso 2

Non abilitato

Autorizzazioni

Gruppi

Tag

Credenziali di sicurezza

Consulente accessi

Accesso alla console

Link di accesso alla console

<https://319565977600.signin.aws.amazon.com/console>

Password della console

Non abilitato

Abilita l'accesso alla console

Autenticazione a più fattori (MFA) (0)

Utilizza MFA per aumentare la sicurezza dell'ambiente AWS. L'accesso con MFA richiede un codice di autenticazione da un dispositivo MFA. A ogni utente può essere assegnato un massimo di 8 dispositivi MFA. [Learn more](#)

Rimuovi

Resync

Assegna dispositivo MFA

Tipo dispositivo

Identificatore

Creto il

Nessun dispositivo MFA. Assegna un dispositivo MFA per migliorare la sicurezza dell'ambiente AWS.

Assegna dispositivo MFA

Chiavi di accesso (0)

Utilizza le chiavi di accesso per inviare chiamate programmatiche ad AWS da AWS CLI, AWS Tools for PowerShell, SDK di AWS o chiamate API AWS dirette. Puoi avere un massimo di due chiavi di accesso (attive o inattive) alla volta. [Learn more](#)

Creto chiave di accesso

Nessuna chiave di accesso

Come best practice, evita di utilizzare credenziali a lungo termine come le chiavi di accesso. L'IDea la linea strumenti che forniscono credenziali a breve termine. [Learn more](#)

aws Servizi Cerca [Alt+S]

Simple Queue Service

IAM > Utenti > GDUserMatipay > Crea chiave di accesso

Fase 1
Best practice e alternative della chiave di accesso

Fase 2 - facoltativa
Imposta il tag di descrizione

Fase 3
Recupera le chiavi di accesso

Best practice e alternative della chiave di accesso

Evita di utilizzare credenziali a lungo termine come le chiavi di accesso per migliorare la sicurezza. Considera i seguenti casi d'uso e alternative.

- ☐ Interfaccia a riga di comando (CLI)
Prevedi di utilizzare questa chiave di accesso per abilitare AWS CLI per accedere al tuo account AWS.
- ☐ Codice locale
Prevedi di utilizzare questa chiave di accesso per abilitare il codice dell'applicazione in un ambiente di sviluppo locale per accedere al tuo account AWS.
- ☐ Applicazione in esecuzione su un servizio di calcolo AWS
Prevedi di utilizzare questa chiave di accesso per abilitare il codice dell'applicazione in esecuzione su un servizio di calcolo AWS come Amazon EC2, Amazon ECS o AWS Lambda per accedere al tuo account AWS.
- ☐ Servizio di terze parti
Prevedi di utilizzare questa chiave di accesso per abilitare l'accesso per un'applicazione o un servizio di terze parti che monitora o gestisce le risorse AWS.
- ☒ Applicazione in esecuzione esternamente ad AWS
Prevedi di utilizzare questa chiave di accesso per abilitare un'applicazione in esecuzione su un host on-premise o per utilizzare un client AWS locale o un plug-in AWS di terze parti.
- ☐ Altro
Il tuo caso d'uso non è elencato qui.

È possibile utilizzare una chiave di accesso per questo caso d'uso, ma segui le best practice:

- Non archiviare mai la chiave di accesso in testo normale, in un repository di codice o nel codice.
- Disabilita o elimina le chiavi di accesso quando non sono più necessarie.
- Abilitare le autorizzazioni con privilegi minimi.
- Ruota regolarmente le chiavi di accesso.

Per ulteriori dettagli sulla gestione delle chiavi di accesso, consulta le [best practice per la gestione delle chiavi di accesso AWS](#).

Annulla Successivo

aws Servizi Cerca [Alt+S]

Simple Queue Service

IAM > Utenti > GDUserMatipay > Crea chiave di accesso

Fase 1
Best practice e alternative della chiave di accesso

Fase 2 - facoltativa
Imposta il tag di descrizione

Fase 3
Recupera le chiavi di accesso

Imposta il tag di descrizione - facoltativo

La descrizione di questa chiave di accesso verrà collegata a questo utente come tag e mostrata insieme alla chiave di accesso.

Valore del tag di descrizione

Descrivere lo scopo di questa chiave di accesso e dove verrà utilizzata. Una buona descrizione consentirà successivamente di ruotare questa chiave di accesso in modo sicuro.

Massimo 256 caratteri. I caratteri consentiti sono lettere, numeri, spazi rappresentabili in formato UTF-8 e: _ : / = + - @

Annulla Precedente Crea chiave di accesso

aws Servizi Cerca [Alt+S]

Simple Queue Service

✓ Chiave di accesso creata
Questa è l'unica volta in cui la chiave di accesso segreta può essere visualizzata o scaricata. Non puoi recuperarla in un secondo momento. Tuttavia, puoi crearne una nuova qualsiasi momento.

IAM > Utenti > GDUserMatipay > Crea chiave di accesso

Fase 1
Best practice e alternative della chiave di accesso

Fase 2 - facoltativa
Imposta il tag di descrizione

Fase 3
Recupera le chiavi di accesso

Recupera le chiavi di accesso

Chiave di accesso
Se perdi o dimentichi la chiave di accesso segreta, non puoi recuperarla, ma crea una nuova chiave di accesso e rendi inattiva la chiave precedente.

Chiave di accesso	Chiave di accesso segreta
 	 ***** Mostra

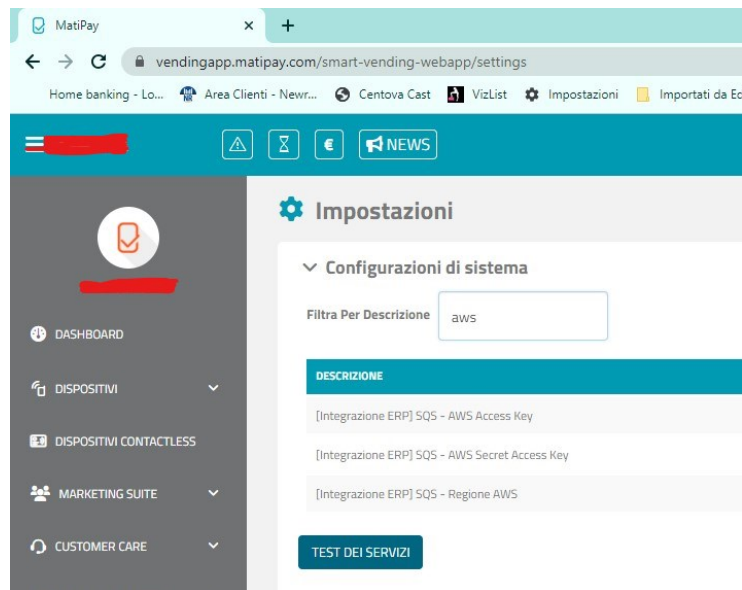
Best practice per le chiavi di accesso

- Non archiviare mai la chiave di accesso in testo normale, in un repository di codice o nel codice.
- Disabilita o elimina la chiave di accesso quando non è più necessaria.
- Abilitare le autorizzazioni con privilegi minimi.
- Ruota regolarmente le chiavi di accesso.

Per ulteriori dettagli sulla gestione delle chiavi di accesso, consulta le [best practice per la gestione delle chiavi di accesso AWS](#).

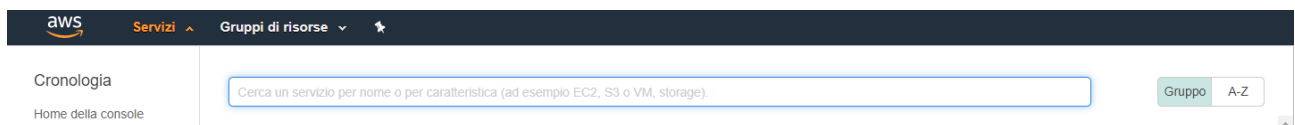
Scarica il file.csv Fatto

Scaricare e conservare subito il file `GDUserMatipay_accessKeys.csv` che contiene le informazioni per configurare il sistema in GDAdmin e da inviare a Matipay per il corrispondente lavoro nei server della telemetria o in alternativa possono essere anche inserite manualmente dal menù Impostazioni del portale



Creazione delle code

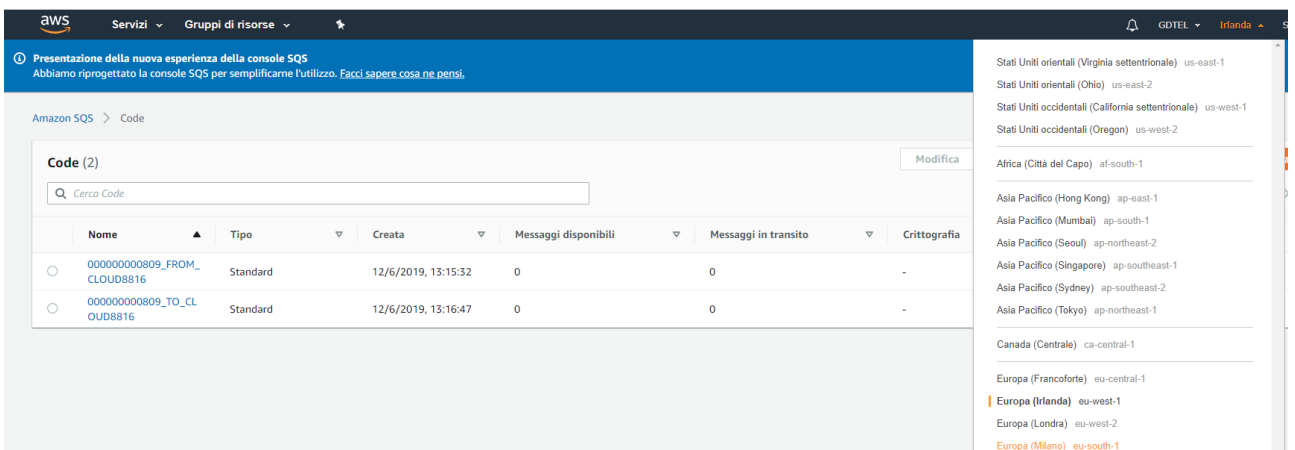
Per accedere ai servizi SQS aprire il menu Servizi e digitare nella ricerca **SQS** ovvero Simple Queue Service: si apre quindi la console di gestione di Amazon SQS.



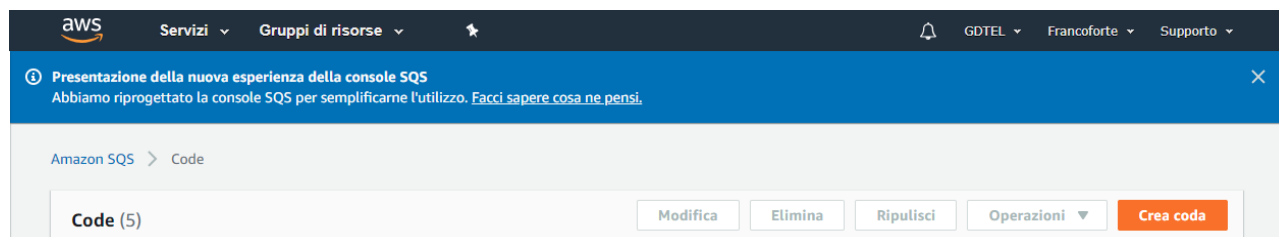
Per creare le code è necessario prima di tutto indicare una **regione**, ovvero indicare il luogo dove si trovano i server che utilizzerete (**al momento per Matipay è necessario utilizzare le code in Irlanda**) per evitare latenze troppo lunghe.



Eventuali specifiche indicazioni su tipi e regioni possono provenire dal produttore del sistema di telemetria (chiedere al produttore o verificare nella documentazione se disponibile)

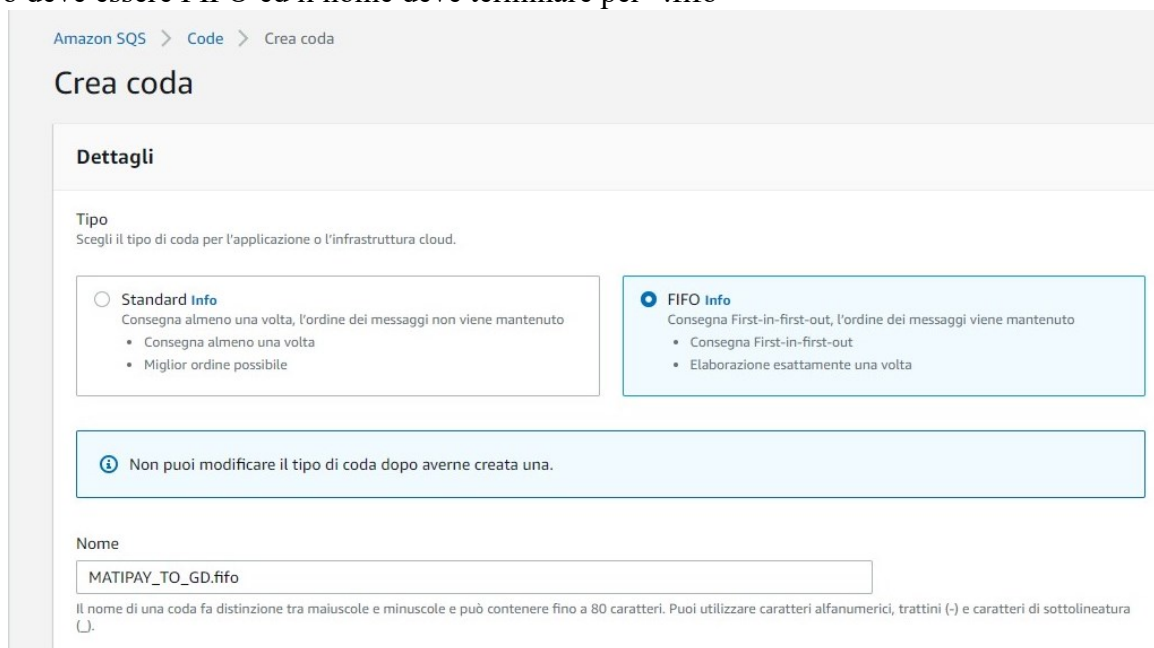


A questo punto è finalmente possibile creare le due code necessarie: premere il pulsante Crea coda



Il nome delle due code non è importante ma consigliamo di usare qualcosa che indichi il flusso delle informazioni, ad esempio “MATIPAY_TO_GD.fifo” e “GD_TO_MATIPAY.fifo”.

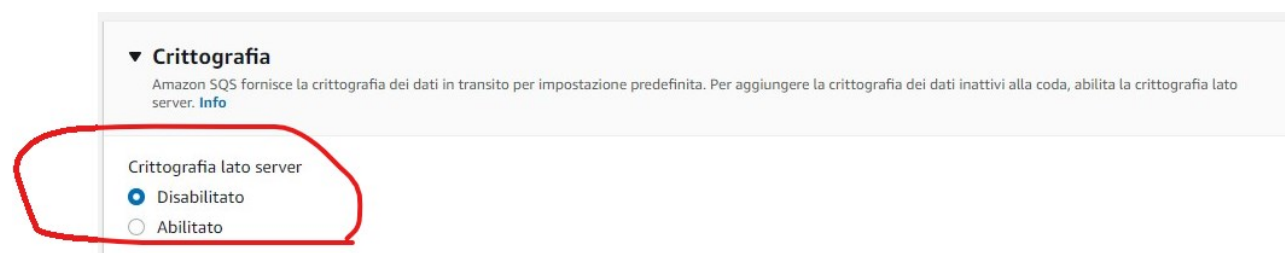
Il tipo deve essere FIFO ed il nome deve terminare per “.fifo”



Verificare che sia attivata la “Deduplicazione basata sui contenuti”



Scorrendo verso il basso consigliamo di lasciare tutti i parametri ai valori di default salvo diverse indicazioni da parte del produttore della telemetria, ma non dimenticare di disattivare la crittografia che normalmente è impostata come attiva.



Una volta che le code sono state create è necessario inviarle insieme alle chiavi di accesso e alla regione scelta al produttore dei sistemi di telemetria che le associa ai moduli di telemetria della gestione. Attraverso le code i messaggi di vendite, guasti e statistiche arrivano a GD che provvede ad inviare i necessari comandi.

Gli stessi dati vanno inseriti nella configurazione della Telemetria in GDAAdmin/Moduli/Configura

Configurazione generale (Scheda e Parametri)

The screenshot shows the 'Configurazione sistemi di telemetria' window with the 'Scheda' tab selected. The window title is 'Configurazione Telemetrie Amazon Web Services'. At the top, there's a 'Tipo:' dropdown set to 'MATIPAY' and a 'Configura' button. The main area contains two sections: 'TelemetryToGD' and 'GDToTelemetry'. Each section has a 'Coda:' field with a URL, an 'Access Key ID:' field, and a 'Secret Access Key:' field. The 'Regione:' dropdown is set to 'eu-central-1'. At the bottom, there's a 'Tipo Telemetry:' dropdown set to 'MATIPAY' and an 'Abilita' checkbox which is checked. 'Registra' and 'Uscita' buttons are at the bottom right.

Parametri - audit

In aggiunta alle altre configurazioni standard, il sistema Matipay prevede una ulteriore sotto cartella Parametri che permette a GD di effettuare l'aggiornamento delle anagrafiche direttamente nel portale Matipay e anche il prelievo dei dati per l'audit da remoto, possibile da questa versione di GD. Questi dati devono essere richiesti direttamente dall'utente a Matipay e sono relativi e diversi da ogni specifica installazione e **sono necessari solo per avere l'anagrafica di base del modulo di telemetria anche in GD e far si che GD aggiorni i dati nel portale per l'esecuzione dell'audit attraverso il portale.**

The screenshot shows the 'Configurazione Telemetrie Amazon Web Services' window with the 'Parametri' tab selected. The window title is 'Configurazione Telemetrie Amazon Web Services'. The main area contains a table with two columns: 'Parametro telemetria' and 'Valore'. The table has the following rows: 'Client ID', 'Client Secret', 'Utente', 'Password', 'Email guasti 1', 'Email guasti 2', and 'Giorni: (A=Sempre/B=Lun-V...)'. At the bottom right, there are 'Registra' and 'Uscita' buttons.

Parametro telemetria	Valore
Client ID	
Client Secret	
Utente	
Password	
Email guasti 1	
Email guasti 2	
Giorni: (A=Sempre/B=Lun-V...)	

Parametri – Invio Email

La sotto cartella parametri permette inoltre di configurare l'invio opzionale di una email alla ricezione dell'apertura e della chiusura dei guasti Matipay. Questo è necessario in quanto il sistema Matipay prevede by design di non inviare email quando il guasto viene passato al gestionale.

Se vengono inseriti questi parametri sarà GD ad effettuare l'invio di queste email al momento in cui i messaggi gli arrivano dal sistema di telemetria.

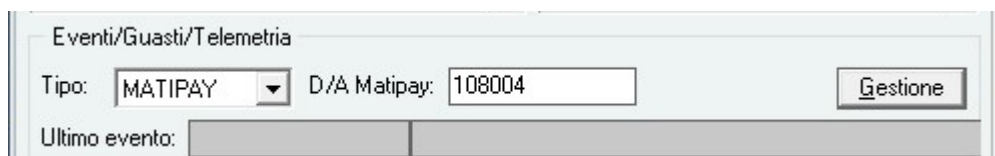
E' possibile indicare fino a due indirizzi email differenti e specificare se si vuole che l'invio della mail venga fatto sempre, solo nei giorni feriali o solo nei festivi, secondo quanto indicato. La mancata indicazione dei destinatari disattiva automaticamente questa funzione.

Dopo aver premuto Registra il sistema Matipay viene connesso a GD che periodicamente lo interroga per scambiare i dati di comune interesse, tra cui:

- Allarmi attivi (sono i guasti correntemente aperti)
- Dettaglio di tutte le vendite on line
- Richiesta di statistiche parziali con azzeramento o meno

Collegamento tra un distributore automatico ed il modulo di telemetria Matipay

La prima cosa da fare come per tutti i sistemi di telemetria è quella di abbinare ogni distributore dotato di un modulo Matipay al distributore in GD: questo può essere fatto digitando l'identificativo Telemetry ID nella scheda distributore di GD.



Questo è sufficiente già per avere gli allarmi e le vendite online dai sistemi matipay.

Nel caso si desideri collegare le anagrafiche di GD e Matipay e scrivere i dati anagrafici direttamente nel portale dalla scheda Modulo Matipay, premere il pulsante Gestisci e verrà visualizzata la scheda del modulo Matipay associato con i dati anagrafici del distributore, del punto vendita della sede operativa e della sede legale, che GD provvede a proporre in base ai dati anagrafici registrati al suo interno.

NB: Ovviamente le anagrafiche già inserite devono essere aggiornate manualmente in GD. Tuttavia poiché Matipay dispone di alcune esportazioni in formato Excel, chi avesse già molti moduli configurati può chiedere un appuntamento al servizio assistenza Target Informatica per importare direttamente in GD almeno i dati disponibili già presenti in Matipay, dovendo poi solo completarli.

Premendo il pulsante gestisci viene visualizzata una scheda dei dati che verranno inseriti/aggiornati in GD. Tenere presente che il pulsante Ricerca presente vicino a i codici riaggiorna i dati eventualmente variati in GD e imposta dei codici proposti da GD (Per Punto Vendita, Sede Operativa, Filiale, Sede Legale e Holding). Questi codici non sono vincolanti, nel senso che se avete utilizzato una vostra logica per inserire le anagrafiche potete modificarli a piacimento. Tuttavia quello che consigliamo è, una volta scritti in Matipay da GD, di non cambiarli in quanto cambiando il codice si genera una anagrafica aggiuntiva e quella precedente rimane nel portale.

Distributore - CBU-108004

Scheda | Altri Dati | Giacenza | Storia/Erogaz. | **Manutenzioni**

☒ Elenco manutenzioni ☐ Elenco attività Haccp

Data Azione	Azione	Operatore
20/04/2018	INSTALL. D/A	OPERATORE PROVA
30/12/2014	INSTALL. D/A	FE

Manutenzione Programmata

In base alla tipologia distributore:

Azione 1:

Azione 2:

Azione A:

Configurazione bus periferiche: ☒ EXE ☐ EXE PH ☐ B

Firmware D/A: Firmware:

Eventi/Guasti/Telemetria

Tipo: **MATIPAY** D/A Matipay: **108004**

Ultimo evento:

Aggiornamento prezzi vendita: **MANUALE**

Modulo Matipay

Scheda | Sede operativa | Sede legale

Mod. Interno (S/N): **057905** Lettura da: **Distributore**

Mod. Esterno (S/N): **052875**

Note modulo:

Matricola: **108004**

Modello d/a: **BRIO UP LB**

Modello sistema master: **MI ZIP N&W**

Tipologia: **CALDO**

Codice PV Matipay: **GD_203_2159** Inattivo ☐

Descrizione PV Matipay: **ATRI001**

Infine se si passa col mouse sul campo D/A Matipay un popup mostra il codice del/dei Moduli Matipay per quel distributore.

La gestione dei dati anagrafici in GD è in generale opzionale, ma diventa indispensabile se si desidera leggere le statistiche attraverso il portale Matipay, in quanto permette di indicare chi è il master, ovvero se i dati devono essere prelevati dal d/a o dal sistema di pagamento. Fare riferimento a Matipay per tutto quanto concerne le necessarie configurazioni a livello di macchina, sistema di telemetria e di pagamento.

Le anagrafiche invece non sono necessarie per avere in GD le vendite on-line e gli allarmi: essi vengono trasmessi in tempo quasi reale dai dispositivi sul campo al cloud e GD li acquisisce in base a quanto specificato nelle impostazioni dell'elenco allarmi: i guasti aperti sono consultabili alla voce Apparat.

Elenco Allarmi

Attivazione notifica allarmi

☒ Attiva notifica allarmi e eventi telemetria

Verifica dopo **5** minuti di inattività del PC

Controlla ogni **3** minuti dati telemetria

Intervalli di controllo

Impostazione	UM	Range
SCADENZA CONTRATTI	GG	30
SCADENZA AZ. COMM CLIENTI	GG	31
MANUTENZIONI FURGONI	GG	32

Scorte | Clienti | Furgoni | Operatori (14) | ASL/Comuni (72) | Varie (11840) | Percorsi (254) | Apparat | **Impostazioni**

Guasti /Eventi dai sistemi di telemetria

Tutti i sistemi di telemetria trasmettono guasti o eventi di vario tipo che GD gestisce e raccorda in un unico contenitore.

Gli allarmi aperti, ovvero tutte le segnalazioni del sistema di telemetria che non sono state risolte, in particolare vengono caricati nella lista degli allarmi dedicata agli apparati. La presenza di uno o più guasti apparati fa apparire un punto esclamativo rosso sull'icona corrispondente nella barra di stato (onde radio) facendo doppio click sul quale si accede direttamente alla lista. L'icona può anche essere un'antenna con una x (se disattivi), un'antenna con onde radio con esclamativo verde (controllo attivo ma tutto ok) o un alert esclamativo rosso con le onde radio (rilevato guasto/evento da un distributore). Ovviamente la lista può essere ingrandita anche a tutto schermo in modo da facilitarne l'utilizzo



elenco Allarmi

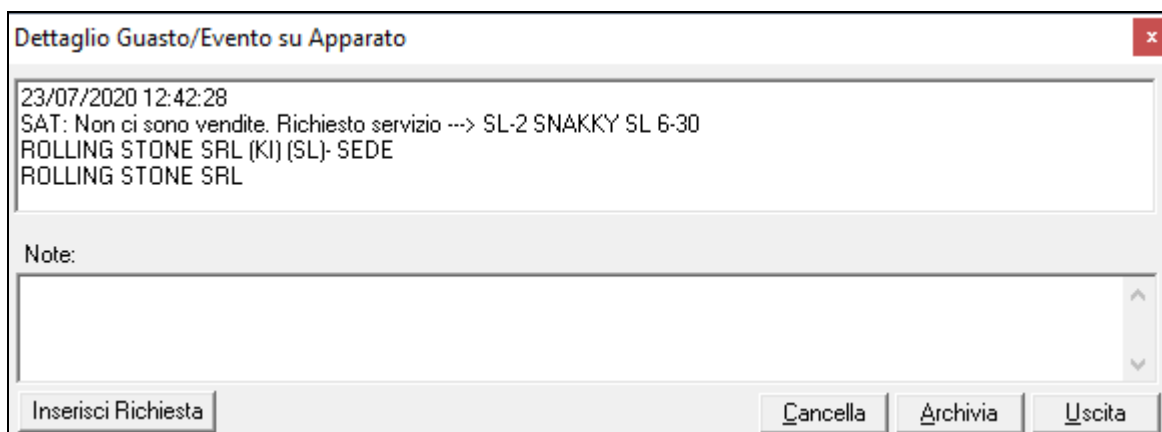
Per raggruppare secondo una colonna, trascinare l'intestazione della colonna su quest'area

Tipo	Data/Dia	Sito cliente	Apparato	Evento
NEBULAR	23/07/2020 12:42:28	ROLLING STONE SRL (KI) (SL)- SEDE	SL-2 SNAKKY SL 6-30	SAT: Non ci sono vendite. Richiesto servizio

Scorte Clienti Furgoni Operatori ASL/Comuni (8) Varie Percorsi **Apparati (1)** Impostazioni

I guasti nella finestra possono essere consultati (o eventualmente stampati) e rimangono presenti fino al momento in cui la telemetria stessa ne comunica la risoluzione. Se questo non dovesse avvenire, o se si intende procedere a gestirli direttamente, è sufficiente fare doppio click sul guasto stesso, e viene mostrato il dettaglio completo del problema oltre a d/a, sito e cliente di riferimento, ed è possibile:

- cancellarlo del tutto o archivarlo (che equivale a farlo sparire da questa lista ma lasciandolo in memoria per eventuali stampe o resoconti).
- lasciarlo e attendere che venga raggiunto il limite in gg personalizzabile nelle impostazioni di GDAdmin, trascorsi i quali il guasto viene chiuso perché evidentemente non significativo
- Attendere l'arrivo della prima vendite on line se gestita che chiude automaticamente i guasti aperti (se vende, sta funzionando!)



Dettaglio Guasto/Evento su Apparato

23/07/2020 12:42:28
SAT: Non ci sono vendite. Richiesto servizio --> SL-2 SNAKKY SL 6-30
ROLLING STONE SRL (KI) (SL)- SEDE
ROLLING STONE SRL

Note:

Inserisci Richiesta Cancellata Archivia Uscita

Prima di questi casi è possibile inserire una richiesta cliente aperta direttamente con i dati del guasto ed inoltrarla al tecnico/caricatore o in alternativa programmarla per un percorso successivo.

Se si tratta di una segnalazione di vuoto (o di preallarme) è anche possibile inserire direttamente un ordine di merce in base alla giacenza del d/a registrata dalla telemetria stessa, sfruttando le informazioni relative alle vendite on line.

E' possibile inserire manualmente una richiesta cliente con le informazioni relative al guasto, oppure, se lo si desidera, anche questo tipo di segnalazioni possono diventare automaticamente una richiesta cliente in GD e anche essere inoltrate direttamente con un messaggio di GDMobile Messenger al caricatore di zona del distributore. Questo a differenza della richiesta creata in conseguenza di guasti tecnici, che continueranno ad essere inoltrati al tecnico di zona.

Generazione automatica della richiesta cliente e invio messaggio al caricatore/tecnico

Per attivare la generazione automatica della richiesta è possibile spuntare la apposita casella nel dettaglio dell'allarme e e spuntare l'apposito check (che varrà da quel momento in poi per tutte i guasti/segnalazioni a quel momento aperti con lo specifico tipo di allarme). In alternativa è sempre possibile inserire manualmente la richiesta con il pulsante relativo.

Perché la richiesta venga generata (con una azione tecnica specifica “ALERT DA SISTEMA DI TELEMETRIA”) è anche necessario che sia stato specificato il tecnico/caricatore della zona a cui appartiene il sito dove si trova la macchina in questione. Perché il messaggio venga inviato al palmare sul campo è ovviamente richiesto il numero di cellulare sulla scheda dell’operatore.

Il guasto tecnico proveniente da un apparato normalmente rimane aperto e quindi visibile fino al momento in cui viene risolto. Questo può essere comunicato direttamente dalla telemetria, forzato a mano a mezzo del pulsante Archivia guasto, oppure automaticamente in caso di arrivo di una vendita on line che dà per scontato che

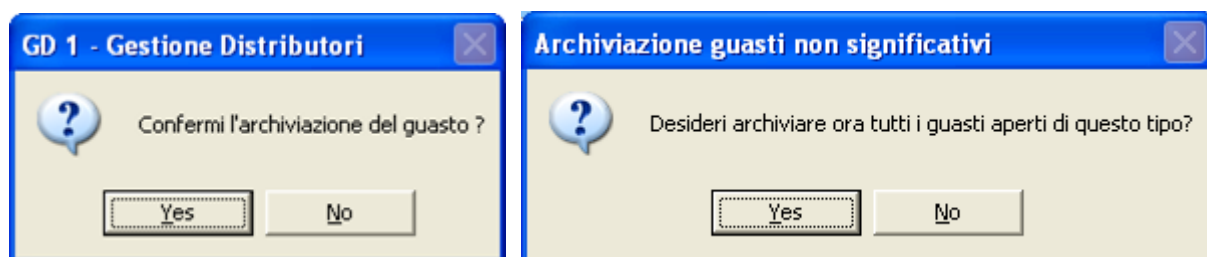
Il preallarme da sottoscorta invece viene eliminato al momento in cui viene fatto un reintegro dal GDMobile oppure se vengono modificati il valore delle erogazioni a pieno carico o la soglia.

Questa funzione crea una singola richiesta per ciascun allarme, quindi per evitare che venga creato un numero di richieste esagerato, si suggerisce di utilizzarla con moderazione e solo per alcuni tipi di guasto.

L’invio dei messaggi in coda con le richieste agli operatori avviene da GD configurato con GDMessenger automaticamente all’apertura della schermata di gestione delle richieste e previa conferma dell’operatore.

Archiviazione in blocco dei guasti

Da questa versione per chiudere in blocco eventuali guasti non significativi è possibile premendo il CTRL mentre si conferma l’archiviazione del singolo guasto, far sì che il programma archivi tutti i guasti di quel tipo con un singolo click. Rispondendo Sì tutti i guasti aperti del tipo che si è appena archiviato verranno archiviati a loro volta.

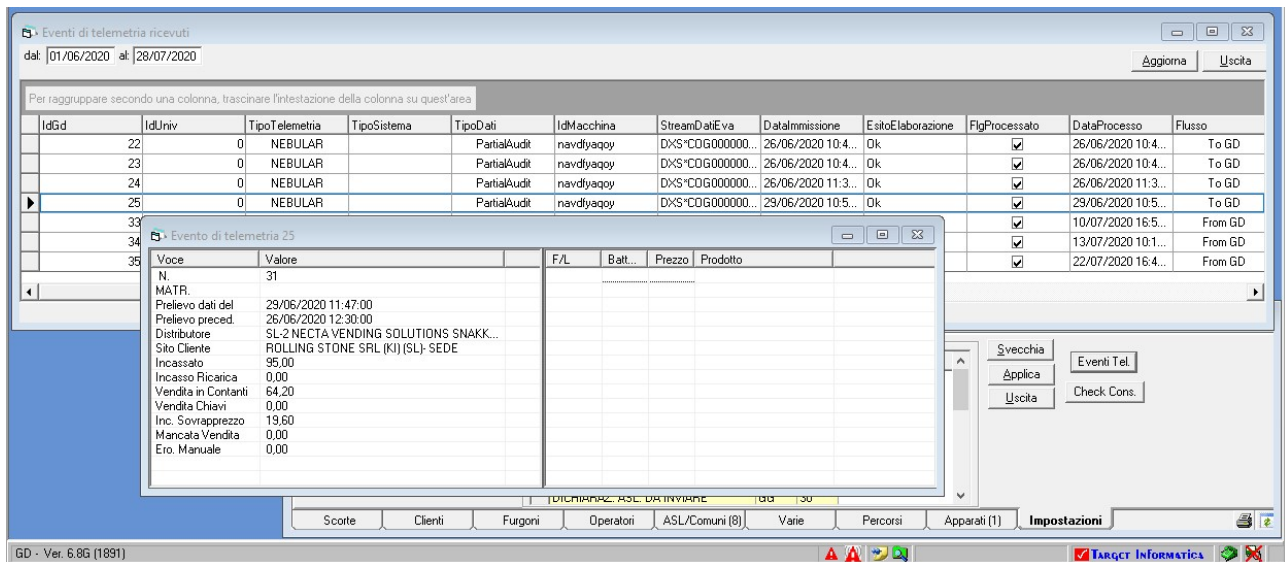


All’archiviazione del guasto, eventuali richieste collegate e generate automaticamente ancora aperte vengono impostate come Altro (soddisfatte al volo) ed eventuali messaggi in attesa di invio o senza risposta vengono eliminati contestualmente. In presenza di richieste assegnate sul campo, questa operazione non è possibile e sarà l’operatore a metterle eseguite.

Altri eventi di telemetria (rilevazioni statistiche, aggiornamenti o reset)

Ogni interazione (guasto, allarme, segnalazione, ma anche statistica parziale o di incasso (Audit ticket) con le telemetrie confluisce in GD nella tabella eventi di telemetria, che può essere consultata aprendo la relativa schermata dalla finestra Elenco allarmi, ma nella cartella Impostazioni cliccando sull’apposito pulsante “Eventi Tel.”. Come detto qui sopra i vengono gestiti automaticamente ed inseriti nell’elenco degli allarmi degli apparati, tuttavia Gd memorizza anche le raccolte di statistiche eventualmente effettuate durante la giornata così come i comandi inviati dal gestionale ed indica se l’evento proviene dalla telemetria in GD o viceversa, se è stato processato ed eventualmente ne mostra i dati salienti, con la possibilità di fare doppio click su ogni riga e conoscere il dettaglio dell’operazione.

La possibilità di avere queste info, la presenza e la tipologia delle informazioni varia da sistema a sistema ma GD comunque raccoglie ed armonizza tutto in un unico contenitore



Ad ogni controllo degli allarmi (manuale o automatico, in base alle impostazioni) GD esegue un controllo su eventuali nuovi eventi di telemetria ricevuti e li processa, ovvero ne rende disponibili i dati nelle forme già presenti. Ad esempio se il sistema riceve un guasto, questo verrà mostrato nella apposita area Appareli della finestra allarmi (così come avviene per gli altri sistemi proprietari di telemetria già gestiti in GD). Se il sistema riceve una statistica di incasso, la statistica sarà disponibile nell'acquisizione dati pagamento. Per gli altri eventi (ad esempio statistiche parziali del distributore), i dati possono essere visualizzati direttamente facendo doppio click sulla riga dell'evento in questa finestra.

Sempre nella cartella Impostazioni dell'elenco allarmi è possibile impostare il controllo di GD ad intervalli predefiniti e non in base all'inattività dell'operatore sul pc come avviene per tutte le altre segnalazioni.

Invio email all'apertura / chiusura dei guasti

Dalla versione 7.5A c'è la possibilità di inviare email relative all'apertura/chiusura guasti in Matipay ad uno o due indirizzi aziendali, sia che il guasto venga processato o meno in GD, volendo anche in base al giorno della settimana. I parametri di funzionamento sono nella sottocartella parametri della configurazione del sistema Matipay (GDAdmin/Impostazioni generali) sopra descritta.

Di seguito un esempio delle informazioni contenute nella mail di apertura/chiusura guasto:

Dettaglio Evento A47

Stato: ALLARME ATTIVO
 Allarme: Snack: Guasto nel motore di erogazione prodotto
 Data Rilevazione: 23/01/2024 10:36:01
 Cliente: CLIENTE S.P.A
 Sito Cliente: 06- CLIENTE BRESCIA_ F14 MONT NORD
 Distributore: 55950 VISTA+L

Vendite on line dai sistemi di telemetria

Grazie alla presenza di un sistema di telemetria, è possibile conoscere in dettaglio le vendite on-line effettuate da un distributore con una serie di informazioni utili a comprendere la resa del cliente. Questi dati sono disponibili anche non avendo configurato i prodotti nel sistema di telemetria e la loro associazione con i prodotti in GD. La funzione Movimenti Telemetria permette di avere nell'intervallo desiderato, il dettaglio di ogni singola vendita con possibilità di filtrare e raggruppare le informazioni come di consueto in GD

Movimenti Telemetria (Vendite e Giacenze)

Sito Cliente

Distributore

Prodotto

☒ Movimenti

Dal

13/07/2020

Al

23/07/2020

Apri

Uscita

Per raggruppare secondo una colonna, trascinare l'intestazione della colonna su quest'area

Data/Ora	Sito	Distributore	Prodotto	Quantita	Importo	TipoMovimento	TipoVendita	Fascia	Sel./Linea
15/07/2020 7.09.03	CUIS MEDICHTALIA SRL - SEDE	B972-61017		1	0,4	Vendita	Contanti	0	5
15/07/2020 7.10.04	CUIS MEDICHTALIA SRL - SEDE	B972-61017		1	0,4	Vendita	Contanti	0	5
15/07/2020 7.16.45	CUIS MEDICHTALIA SRL - SEDE	B972-61017		1	0,4	Vendita	Contanti	0	13
15/07/2020 9.16.36	CUIS MEDICHTALIA SRL - SEDE	B972-61017		1	0,6	Vendita	Contanti	0	9

La configurazione dei prodotti e quella del layout distributore in GD sono comunque utili in quanto permettono di avere ulteriori funzionalità a disposizione.

Le vendite on line possono essere sfruttate in GD in due modi, a seconda che si voglia configurare o meno il layout.

a) Utilizzo combinato delle vendite on-line e del layout del distributore

Come detto i moderni sistemi di telemetria trasmettono in tempo quasi reale le vendite fatte sui distributori automatici, con il dettaglio del movimento e a prescindere dalle raccolta statistiche abituale.

Ove disponibili queste informazioni, GD raccoglie i dati di vendita on line e oltre che renderli immediatamente consultabili con i filtri e ricerche del caso, e li utilizza per rendere disponibile, se si rispettano correttamente i parametri di configurazione, una giacenza in tempo reale di ogni distributore.

La vendita che arriva dal sistema di telemetria può contenere informazioni differenti in base al tipo di sistema, al bus ed alla configurazione del modulo rispetto al distributore e alle sue periferiche.

Il punto chiave è conoscere a quale prodotto corrisponde ogni singola vendita registrata, specie nelle macchine a vetrina o food: quando ciò è possibile GD provvede a memorizzare all'arrivo della vendita quale prodotto è stato venduto.

In particolare per ogni vendita GD oltre a registrare i dati, prova ad identificare il prodotto con la seguente logica:

- 1) Se il codice prodotto è contenuto nella vendita, GD utilizza quello (cercandolo nella tabella prodotti, dove il gestore avrà inserito le corrispondenze)
- 2) Se non è disponibile il codice prodotto, GD cerca nella configurazione del layout del distributore il prodotto indicato nella "Colonna" di riferimento (la colonna corrisponde generalmente al numero di fascia prezzo). Nel caso qui sotto a sinistra, se la vendita arriva con "selezione" 12, il prodotto sarà il BISTEFANI BACI DI DAMA

Id	2 3	Id	2 3
Selezione	23	Selezione	23
Colonna	12	Colonna	
Nome		Nome	
Larghezza	1	Larghezza	1
PezziMin	0	PezziMin	0
PezziMax	8	PezziMax	8
PrezzoMoneta	0	PrezzoMoneta	0
PrezzoChiave	0	PrezzoChiave	0
PrezzoChiave 2	0	PrezzoChiave 2	0
PrezzoChiave 3	0	PrezzoChiave 3	0
Prodotto	BISTEFANI BACI DI...	Prodotto	BISTEFANI BACI DI...

- 3) Se ancora non è stato in grado di determinare prodotto, GD prova ad identificarlo cercando il prodotto indicato nella selezione nella configurazione del layout: in pratica viene cercato il numero di selezione e associato alla vendita il prodotto corrispondente. Nel caso qui sopra a destra se la vendita arriva a GD con selezione 23, il prodotto sarà il BISTEFANI BACI DI DAMA
- 4) Se nessuno delle ricerche precedenti ha avuto successo la vendita viene comunque registrata senza il prodotto associato, il che significa ne verrà tenuto conto in sede di calcolo della giacenza online del distributore solo per la gestione senza layout (vedi sotto)

Movimenti Telemetria (Vendite e Giacenze)

Sito Cliente

SUPERCAR AUTOSALONE (SY) - SE

☒ Movimenti

Apri

Uscita

Distributore

Dal

1/6/2020

Al

22/07/2020

Prodotto

Per raggruppare secondo una colonna, trascinare l'intestazione della colonna su quest'area

DataOra /	Sito	Distributore	Prodotto	Quantita	Importo	TipoMovimento	TipoVendita	Fascia	Sel./Linea
30/06/2020 12.18.23	SUPERCAR AUTOSALONE (SY) - S...	SY-2	BISTEFANI KRUMIRI	1	0,5	Vendita	App	15	15
30/06/2020 12.18.23	SUPERCAR AUTOSALONE (SY) - S...	SY-2	BISTEFANI KRUMIRI	1	0,5	Vendita	App	15	15
07/07/2020 19.01.29	SUPERCAR AUTOSALONE (SY) - S...	SY-2	BISTEFANI KRUMIRI	8	0	Reintegro		0	0
07/07/2020 19.01.29	SUPERCAR AUTOSALONE (SY) - S...	SY-2	BISTEFANI BACI DI DAMA	8	0	Reintegro		0	0
07/07/2020 19.03.51	SUPERCAR AUTOSALONE (SY) - S...	SY-2	BISTEFANI KRUMIRI	8	0	Reintegro		0	0
07/07/2020 19.03.51	SUPERCAR AUTOSALONE (SY) - S...	SY-2	BISTEFANI BACI DI DAMA	8	0	Reintegro		0	0
08/07/2020 13.12.56	SUPERCAR AUTOSALONE (SY) - S...	SY-2	CROCCANTELE	24	0	Reintegro		0	0
08/07/2020 13.12.56	SUPERCAR AUTOSALONE (SY) - S...	SY-2	BISTEFANI BACI DI DAMA	8	0	Reintegro		0	0

Oltre ad essere usato nell'identificazione del prodotto collegato alla vendita, la configurazione del layout del distributore, come descritto in questo bollettino nello specifico paragrafo precedente, oltre che disegnare un layout della macchina il più possibile rispondente, permette di indicare i pezzi massimi della macchina per ciascuna selezione ed i pezzi minimi previsti, ovvero quelli sotto i quali il prodotto andrebbe rifornito.

Vedere di seguito le ulteriori possibilità di gestione in GD dei d/a con telemetria e layout definito per ottenere la giacenza effettiva on line e anche una richiesta di reintegro con le quantità calcolate.

b) Utilizzo delle vendite on line senza configurazione di layout

Da questa release 7.3D in pratica è possibile sfruttare le informazioni integrate tra GD ed i sistemi di telemetria per avere **dei reali allarmi sottoscorta, non differenziati per prodotto** ma estremamente attendibili senza configurare alcun layout, né nella telemetria né in GD. Sempre ovviamente a patto che il caricatore comunichi l'avvenuto riempimento del d/a al momento del carico, premendo un semplice pulsante in GDMobile sul palmare.

Movimenti Telemetria (Vendite e Giacenze)

Sito Cliente

CARMELLE

Distributore

Prodotto

☒ Movimenti

Dal

22/02/2023

Al

04/03/2023

Per raggruppare secondo una colonna, trascinare l'intestazione della colonna su quest'area

DataOra	Sito	Distributore	Prodotto	Quantita	Importo	TipoMovimento	TipoVendita	Fascia	Sel./Linea
03/03/...	CARMELLE	54690		1	0,25	Vendita	Cashless	1	1
03/03/...	CARMELLE	5322		1	0,32	Vendita	Cashless	255	255
03/03/...	CARMELLE	54690		1	0,25	Vendita	Cashless	1	1
03/03/...	CARMELLE	5322		1	0,3	Vendita	Cashless	1	1
03/03/...	CARMELLE	54690		1	0,25	Vendita	Cashless	1	1

Una volta configurato il sistema di telemetria e verificato l'arrivo dei dati di vendita on line con la gestione movimenti telemetria in GD/Gestione, è sufficiente verificare di aver impostato nelle tipologie distributori, il numero di erogazioni a pieno carico previste per ogni modello. Ogni distributore dotato di telemetria dovrà avere quindi un valore di erogazioni a pieno carico. Se lo si desidera per gestire qualsiasi tipo di configurazione, è possibile ove necessario personalizzare il valore di erogazioni a pieno carico nel singolo d/a

Tipologia Distributori - VF 252

Scheda Prodotti / Altri dati

Elenco dei prodotti / famiglie di prodotti

Prodotto
ACQUA NEPI PET 1/2 LT.
ACQUA S. BENEDETTO PET 1/2
ACQUA SANT'ANNA PET 1/2 LT
BIO BOTTLE ACQUA SANT'ANNA
ENERGADE S.B. PET 1/2 LT.
INCASSO
D

Dimensioni layout

Num. Vassoi: 0 Num. Cassetti

Inventario distributore a pieno carico

N. Erogazioni: 250 Valore:

Distributore - 5387

Scheda Altri Dati Giacenza Storia/Erogaz. Manutenzioni

Prodotti in Giacenza:

Prodotto	U.M.	Giac. Rilev.	Qta Caricata
ZUCCHERO SEMOLATO PER D/A	KG	0	2
LATTE MAGRO GRANULATI	KG	0	0,5
CIOCCOLATO SOLUBILE GRANULATI	KG	0	1
CAFFÈ GRANBAR COVIM	KG	0	1
BICCHIERE CARTA 166 CC CUPS	PZ	0	400

Inventario distributore a pieno carico

PERSONALIZZA QUESTO D/A % Soglia: 0

N. Erogazioni: 200 Valore: 0

Accessori del Distributore

Ignora Qtà Max. alla consegna ☐

Correttore Qta Max (CAC): 0

Inventario distributore a pieno carico

USA IMPOSTAZIONI TIPOLOGIA D/A % Soglia: 20

N. Erogazioni: 250 Valore: 0

E' anche possibile immettere rapidamente i dati per tipologia grazie alla gestione liste anagrafiche / Tipologie d/a.

Tipo lista: Tipologie Distributori

☐ Visualizzazione scheda ☐ Lista inattivi

☐ Abilita modifica

Per raggruppare secondo una colonna, trascinare l'intestazione della colonna su quest'area

Tipologia	Marca	Famiglia	Sistema Pagamento	Sistema Pagamento 2	Sistema Pagamento 3	Batt.gg	Erog.PCarico
CAPSY	SGL	CIALDE				0	0
CITY 700	DUCALE	CALDO OLTRE 250 BICCHIERI				0	30
FASTER 900	FAS	MISTO VETRINA REFRIG.0 +4°C					70

A questo punto è possibile imputare il valore di soglia sotto al quale verrà visualizzato l'allarme. Da notare che per semplificare nella configurazione di GAdmin / Impostazioni generali / Sistemi di telemetria è possibile da questa versione impostare un valore standard (di default pari al 30%) che è attivo ovunque non venga impostata una soglia specifica.

Configurazione sistemi di telemetria

Tipo: MATIPAY Configura

% Soglia (Score): 20

gg max guasto: 0

Invio reintegro: A RICHIESTA

Attenzione: la modalità di invio dei preallarmi di sottoscorta in questione è attiva a patto che il dispositivo dotato di telemetria NON abbia alcun layout configurato ed abbia un valore di erogazioni a pieno carico impostato. Se c'è definito anche un solo prodotto nel layout, il tutto viene gestito in maniera tradizionale ma richiede l'abbinamento tra linea/selezione e prodotti.

Distributore - 52189

Scheda | Altri Dati | Giacenza | Storia/Erogaz. | Manutenzioni

Storia del distributore: Modifica

Data	Operazione	Motivo	Sito
10/03/2017	Finire		DEPOSITO SANTENNA 101
24/11/2014	Installazione		TO - SIBIO/S PORTA 33
01/01/2014	Installazione		PER MINIFRIGGERIO 333333 - SEDE

Layout prodotti freddo/solidi e prezzi vendita

Gr	Prodotto	Selezioni	Pezzi Min	Pezzi Max	Prz.Mon.(L)	Prz.I
----	----------	-----------	-----------	-----------	-------------	-------

Quando, rispetto all'ultimo reintegro del distributore le erogazioni rimaste scendono sotto la soglia prevista in base alle vendite online pervenute dal sistema di telemetria, viene aperta una segnalazione di prodotto scarso/mancante e viene indicato il numero di erogazioni fatte rispetto al totale disponibile.

Elenco Allarmi

Per raggruppare secondo una colonna, trascinare l'intestazione della colonna su quest'area

Tipo	Data/Ora /	Sito cliente	Apparato	Evento	ApertoDa
MATIPAY	06/03/2023 09:34:03	04 - EL ANNUCHI - CIOCCOLATO	54674 VF 252	SAT: Prodotto scarso/ mancante (-11/250)	01h 49m
MATIPAY	06/03/2023 09:44:53	04 - EL ANNUCHI - MAGAZZINO	54689 VF 252	SAT: Prodotto scarso/ mancante (-9/250)	01h 39m
MATIPAY	06/03/2023 10:34:28	04 - EL ANNUCHI - MAGAZZINO	5387 LEI 600 PLUS TOUCH	SAT: Prodotto scarso/ mancante (187/250)	49m
MATIPAY	06/03/2023 10:53:13	04 - EL ANNUCHI - CARAMELLE	54690 VF 252	SAT: Prodotto scarso/ mancante (-21/250)	30m

Scorte (1) | Clienti | Furg./Oper. | AdE (745) | ASL/Comuni (8) | Varie (386) | Percorsi | Appareti (4) | Impostazioni

In questo caso il movimento di reintegro apparirà in una singola riga senza alcun prodotto indicato e con la quantità pari al numero delle erogazioni a pieno carico definite.

Movimenti Telemetria (Vendite e Giacenze)

Sito Cliente: 04 - EL ANNUCHI - MAGAZZINO ☒ Movimenti

Distributore:

Prodotto:

Dal: 26/02/2023 Al: 08/03/2023

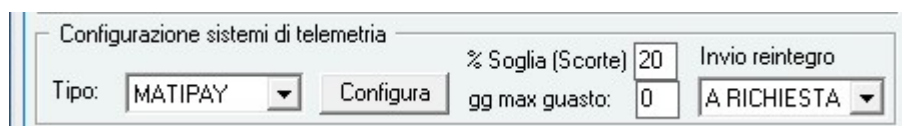
Per raggruppare secondo una colonna, trascinare l'intestazione della colonna su quest'area

DataOra	Sito	Distributore	Prodotto	Quantita	Importo	TipoMovimento	TipoVendita	Fascia	Sel./Linea
03/03/2023	04 - EL ANNUCHI - MAGAZZINO	5387		250	0	Reintegro		0	0
03/03/2023 16:42:08	04 - EL ANNUCHI - MAGAZZINO	5387		1	0,3	Vendita	Cashless	1	1
03/03/2023 17:04:16	04 - EL ANNUCHI - MAGAZZINO	5387		1	0,3	Vendita	Cashless	1	1
03/03/2023 17:12:23	04 - EL ANNUCHI - MAGAZZINO	5387		1	0,3	Vendita	Contanti	1	1

Reintegro ovvero conferma on line del riempimento del d/a da parte del caricatore

Naturalmente in entrambi i casi di utilizzo delle vendite on-line, è necessario conoscere quando il caricatore ha effettuato il riempimento del d/a in modo che la macchina sia piena. Ciò può essere comunicato dall'operatore quando effettivamente il reintegro completo del d/a è stato effettuato e tale comando può essere trasmesso in tempo reale dal palmare dotato di GDMobile per Android direttamente alla sede, a patto che sia stata configurata la connessione con i GDTrasfServices. In questo caso nel menù del distributore è presente una nuova voce Reintegro (Tel.) e questo fa sì che la giacenza del d/a venga riportata al massimo di quanto previsto dal layout. Tutte le successive vendite on-line andranno a scalare questa giacenza, rendendo disponibile una giacenza in tempo reale per tutte le macchine dotate di questa funzione. Nessuna correlazione esiste con il processo di consegna e con la ricarica dei dati del percorso, che rimangono inalterati.

Dalla versione 7.3D2 se un distributore è dotato di telemetria ed è configurato un numero di erogazioni a pieno carico, quando l'operatore esce dal distributore avendo consegnato qualcosa, viene inviato automaticamente il messaggio di Reintegro. In alternativa è possibile scegliere di far inviare manualmente il reintegro all'operatore o di richiedere conferma dell'invio all'operatore al momento dell'uscita dal distributore.



Controllo giacenza prodotti dalla telemetria (solo con layout configurato)

La giacenza calcolata tramite la telemetria può essere consultata attraverso la sopra citata griglia di visualizzazione della Telemetria, togliendo la spunta dal flag movimenti e può essere filtrata e organizzata a piacimento. Inoltre è possibile consultare la Giacenza (Tel) della telemetria direttamente nella scheda del singolo distributore, a fianco ai dati di ultimo carico nella cartella Giacenza della scheda d/a

Distributore - SY-2

Scheda Altri Dati **Giacenza** Storia/Erogaz. Manutenzioni

Prodotti in Giacenza:

Prodotto	U.M.	Giac.Rilev.	Qta C...	Data Ultimo Carico	Giaccenza(Tel)	DataUltimoCarico(Tel)
BISTEFANI BACI DI DAMA	N	20	8	08/07/2020	8	08/07/2020 13.12.56
CROCCANTELLI	N	0	10	08/07/2020	24	08/07/2020 13.12.56

Controllo giacenza dalla telemetria (senza layout configurato)

In questo caso non è ovviamente disponibile la giacenza per prodotto, ma come logica conseguenza di quanto sopra detto, è possibile conoscere l'informazione dalla telemetria su quante erogazioni sono ancora disponibili nel d/a e sulla data di ultimo reintegro e vendita

Distributore - 60690

Scheda Altri Dati **Giaccenza** Storia/Erogaz. Manutenzioni

Prodotti in Giacenza: Telemetria: Qtà 10 / Carico 15/02/2023 10:00:57 / Vendita 16/03/2023

Prodotto	U.M.	Giac.Rilev.	Qta C ^
PIZZA SNACK GUSTI VARI	PZ	0	12
BARRETTA NOVI GR.30 GUSTI VARI	PZ	0	10
WAFER GARDENA 38 GR	PZ	0	8
RINGO VANIGLIA/CACAO	PZ	0	6
CROSTATA IN TRANCIO	PZ	0	6

Inventario distributore a pieno carico

USA IMPOSTAZIONI TIPOLOGIA D/... % Soglia: 0

N. Erogazioni: 350 Valore: 0

Ignora Qtà Max. alla consegna ☐ Correttore Qta Max (CAC): 0

Nuove funzionalità basate sulla disponibilità di giaccenze on-line del distributore (solo con layout configurato)

Per i distributori per i quali è disponibile la giaccenza on-line è possibile fin da questa versione creare in base a quanto rimasto nella macchina un ordine nella relativa richiesta cliente. Questa funzionalità può essere utile per predisporre delle consegne mirate per singolo d/a, magari organizzando già a livello di deposito, dei contenitori per d/a o per sito cliente. Per ottenere le quantità da ordinare (in modo da reintegrare la macchina al massimo della sua capacità rispetto alla situazione attuale) è necessario premere il tastino della telemetria a fianco a quello che ripropone l'ordine precedente.

Prodotto	Pz.conf.	UM	Quantita	R.Abb.	Prezzo	Giac.Deposito
BISTEFANI BACI DI DAMA	0	N	12	0	0,4	189
BISTEFANI KRUMIRI	0	N	8	0	0,4	139
CROCCANTELE	0	N	8	0	0,25	191

A fianco viene mostrata l'ultima data di vendita considerata e se ci si ferma sopra viene visualizzato un tip con la data di ultimo carico e scarico

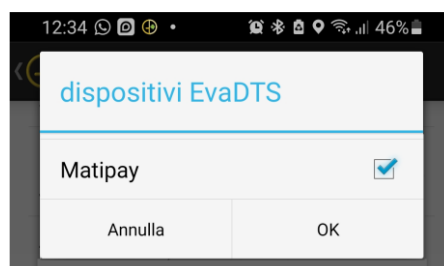
Prodotto	Pz.conf.	UM	Quantita	R.Abb.	Prezzo	Giac.Deposito
BISTEFANI BACI DI DAMA	0	N	12	0	0,4	189

Come per gli altri allarmi da Apparati, ogni allarme sottoscorsa contiene il tipo di telemetria, la data/ora, il sito e il distributore in GD ed il tempo trascorso dal momento in cui è stato aperto il guasto. A questo si aggiunge il guasto “Prodotto scarso/mancante” e le erogazioni rimaste oltre al numero delle erogazioni totali disponibili quando il d/a è a pieno carico.

Lettura dei dati audit attraverso il sistema Matipay

Da questa versione GD, opportunamente configurato, supporta la lettura dei dati di vendita del distributore attraverso il portale Matipay con azzeramento e che quindi può essere inviato anche all'AdE con invio dati parziali.

In pratica il processo, che deve essere comunque effettuato mentre ci si trova di fronte al d/a per poter avere i dati di localizzazione per l'invio alla AdE, permette di richiedere la lettura dei dati dal palmare passando dal sistema Matipay che provvede a scaricarli e a fornirli in risposta al palmare stesso. La lettura viene fatta direttamente dal palmare con le abituali modalità, a patto di aver attivato Matipay anche tra i dispositivi EVA-DTS nelle Impostazioni.



Quando viene richiesta la lettura il palmare attende fino ad un minuto e mezzo prima di poterla richiedere nuovamente ma dai test effettuati in generale la risposta arriva entro il minuto e questo tempo non viene mai raggiunto. In caso contrario è possibile annullare l'operazione o attendere ulteriormente.

Il vantaggio di questo approccio è quello che è possibile attraverso questa soluzione è effettuare la lettura di dati statistici per il prelievo senza transponder di alcun tipo e senza interfacce Irda/Bluetooth sul sistema di pagamento.

Aggiornamento sistema Coges Nebular 2

Da questa versione GD supporta il sistema Nebular 2 in sostituzione del precedente Nebular, come da specifiche del produttore Coges. Si tratta di un aggiornamento tecnico necessario per seguire le evoluzioni del prodotto implementate dalla Coges.

Gli utenti che utilizzavano il vecchio sistema Nebular dovranno aggiornare le credenziali nelle impostazioni di GDAdmin secondo quanto previsto dal produttore Coges, al quale suggeriamo di rivolgersi per qualsiasi informazione in merito.

Estensione delle migliorie relative alla telemetria in GD al sistema Nebular

In questa versione è stata aggiunta anche al sistema Nebular la possibilità di avere il controllo giacenza dalla telemetria senza layout configurato, che in precedenza non era disponibile e la possibilità di gestione automatica delle richieste cliente ed invio al caricatore. Per tutte le informazioni vedere paragrafi precedenti del bollettino.

Migliorie alle funzioni per la gestione della amministrazione/segreteria

Lista tabellare di riepilogo invii e conteggi

E' disponibile una nuova stampa tabellare semplificata per eventuale esportazione in Excel con i soli dati principali degli invii/conteggi all'AdE. Si trova insieme alle altre stampe dell'invio telematico in GDAdmin/Stampa/Riepilogo invio telematico/Lista invii e conteggio. I filtri disponibili sono gli stessi delle altre stampe di riepilogo.

Aggiunta dimensione Fatturato al GD Data Analyzer

Da questa versione è disponibile anche nel Data Analyzer sia per analisi su distributori che per analisi su prodotti, il campo Fatturato come dimensione filtrabile presente nei movimenti ed in altre analisi GD.

Miglioramenti alle schede Deposito, Furgone e Magazzini Speciali

Da questa versione è possibile ricercare i prodotti nelle griglie delle giacenze dei depositi, dei furgoni e dei magazzini speciali anche col lettore barcode.

GD CRM – Funzioni CRM e gestione campagne

Caratteristiche generali

Il modulo GD CRM, (che sta per Customer Relationship Management – gestione delle relazioni con i clienti) integra in GD alcune funzionalità di carattere principalmente commerciale sfruttando al massimo i dati già presenti nelle anagrafiche del sistema. Campagne di comunicazione, visite e chiamate telefoniche possono essere organizzate, gestite e seguite in maniera dettagliata su ciascun contatto. Una campagna è in sostanza composta dall'azione CRM e dalla lista dei destinatari.

GD CRM principalmente permette di

- creare delle campagne via **mail, messaggio, lettera** anche con modelli word personalizzabili, includendo eventuali allegati e inserendo direttamente i campi anagrafici più comuni
- pianificare, eseguire e comunque tenere traccia di di azioni commerciali come **visite**, gestibili o meno sul campo da Android o **telefonate** per gestire gli ordini, con raccolta di eventuali **questionari** per la soddisfazione dei clienti
- Inviare **informazioni commerciali agli agenti** dotati di un dispositivo Android come listini prezzo, ultime consegne, ritiri ed installazioni e statistiche di vendita
- Registrare **anagrafiche di nuovi clienti direttamente sul campo** da utilizzare come punto di partenza per la configurazione in GD
- Memorizzare **anagrafiche di clienti potenziali** su cui effettuare azioni CRM e gestirne la “transizione” sia quando vengono acquisiti e diventano clienti effettivi sia quando in caso contrario vengono trasformati in potenziali per poterci successivamente tornare in futuro)
- Gestire degli **specifici allarmi relativi ad azioni CRM in scadenza** ovvero che prevedano una attività successiva evidenziando quelle in scadenza direttamente nel pannello degli allarmi di GD in modo da non dimenticarle
- Sfruttando le possibilità del modulo GDWebEx, consentire **l'invio di una richiesta d'ordine di prodotti in tempo reale direttamente dal campo** da parte di un operatore commerciale dotato di dispositivo Android

-

Ogni Campagna può essere creata su liste anagrafiche di

- **clienti potenziali**
- **clienti**
- **siti cliente**

I destinatari delle campagne possono essere inseriti in blocco aggiungendoli liberamente in base a molteplici parametri operativi di filtro (macchine, zona, operatore, categoria, listino etc.etc.) come descritto successivamente, o possono essere aggiunti uno ad uno al momento in cui l'azione viene registrata.

Ogni azione CRM :

- è associata ad una campagna e all'anagrafica su cui è effettuata **e rimane memorizzata e consultabile in ogni momento**. Ad esempio se effettuiamo una chiamata promozionale a fine anno ad un cliente qualsiasi, nella campagna “telefonate promozionali fine anno” sarà registrato un record che riporta la data, l'anagrafica del cliente, la campagna con relativi dettagli, se e quando è stata effettuata e sarà sempre disponibile nella scheda cliente.
- dispone di uno **Stato** che indica se l'azione stessa deve ancora essere effettuata, se è stata già eseguita o se per qualsiasi ragione non è più eseguibile. E possibile anche gestire una tabella degli esiti e assegnarne uno a ciascuna azione

- contiene opzionalmente una **data di prossima azione/promemoria** che può essere compilata se si prevede già la necessità di effettuare una ulteriore attività in futuro collegata a questa; in base a questa data vengono generati appositi allarmi GD.

Le due immagini qui sotto puramente indicative mostrano una l'inserimento dei destinatari in blocco e l'altra la registrazione dell'avvenuta telefonata di fine anno prevista dalla campagna nell'anagrafica di un cliente durante

The screenshot displays a CRM application interface for managing client communication campaigns. The main window, titled 'Anagrafica Clienti - RISTORANTE DA ISIDORO (DEM...ALDA)', features a 'CRM' tab. Within this tab, the 'Tipo Azione' section allows selecting the communication method (e.g., 'Tutte', 'Fax', 'Tel.', 'SMS', 'Email', 'Visita', 'Lettera', 'SMS (Web)'). The 'Stato' (Status) is set to 'DA ESEGUIRE' (To be executed), and the 'Data' (Date) is '19/10/2019'. The 'Esito' (Outcome) is '19/01/2024'. A 'Nuovo' (New) button is present. Below this is a table with columns: 'Data/Ora', 'Descrizione Azione', 'Tipo Azione', 'Stato', and 'Esito Azic'. A modal window 'Modifica campagna di comunicazione' (Edit communication campaign) is open, showing details for a campaign named 'TELEFONATE PROMOZIONALI FINE ANNO'. It includes fields for 'Campagna di comunicazione', 'Anagrafica', 'Stato', 'Cellulare', 'Persona', 'Data prossima campagna di comunicazione', 'Ns. Pers./Rif.', 'Numero', and 'Linea Tapt.'. Another modal window 'Anagrafica campagna' (Campaign details) is also open, showing details for the same campaign, including 'Descrizione', 'Doc. Word', 'Questionario', 'Data Azione', and 'Info'.

Generazione liste destinatari campagne

1 - Campagna
 Descrizione: (Campagna telefonica) Dest. già raggiunti: 2

2 - Documento
 nessun documento selezionato ☐ Doc. Word personalizzato

3 - Allegati

4 - Selezione Destinatari
 Elenco nominativi: ☐ Sito cliente ☒ Cliente ☐ Cliente potenziale

Categoria:
 Comune:
 Provincia: CAP:
 Ns.Rif: Saldo:

Dati sito cliente
 Comune:
 Provincia: CAP:
 Ns.Rif:
 Zona:
 Listino: Saldo:
☒ Tutti i siti
☐ Solamente i siti visitati prima del
☐ Solamente i siti fuori intervallo standard
☐ Solamente i siti in base al CAC Pre-elaborato ☐
 Alla Data:

Dati distributori
 Tipologia:
 Programmazione visite commerciali
 Tabella prog.
 Periodo Rif.:

Cliente	Modello	Matricola	Invia a
• AZIENDA ASL (DEMO TRADIZIONALE)	VENEZIA I	VEI-126034	02 78965421
• ISTITUTO SALUS (DEMO TRADIZIONALE)	BRIO C 3	BRC3-360042	02 55669
• MELANDRI (CLIENTE DEMO CIALDA + ...)	DIME NARCO 3...	D30-221028...	02 379372
• CLIENTE TEST	ASTRO	AST-110071	0744
• NUOVO CLIENTE	LAV. PININFARI...	LPI-600240	074444444

☐ Visualizza [DATO MANCANTE]

5 destinatari (1 selez.)

Funzioni di base in GD

Informazioni GDCRM nelle schede anagrafiche

Gran parte delle funzioni operative e la gestione delle anagrafiche si trova come di consueto all'interno di GD, mentre gran parte delle impostazioni e configurazioni si trova in GDAdmin ed è accessibile dal menù Gestione/Modulo GDCRM:

In **GD** per ogni scheda anagrafica cliente/sito/cliente potenziale, troviamo la cartella CRM nella quale è possibile sia consultare le attività CRM inserite che inserirne delle altre con tutti i filtri possibile (tipo dell'azione, stato, esito e intervallo date).

Tenere presente che a differenza di tutte le altre schede GD:

- la ricerca delle azioni CRM dell'anagrafica scelta può essere effettuata in qualsiasi momento in quanto è possibile filtrare solo una parte delle azioni che interessa in base ai parametri di filtro che vengono memorizzati per l'esecuzione successiva
- le azioni inserite o modificate vengono immediatamente registrate alla conferma e non al momento della pressione del pulsante Modifica in basso come per tutti gli altri dati
- inserendo una nuova azione è possibile scegliere solo campagne create per il tipo di anagrafica (es. se si inserisce una azione dall'anagrafica cliente, si possono solo scegliere campagne sui clienti e così via...)

Anagrafica Clienti - .RISTORANTE DA ISIDORO (DEM...ALDA)

Scheda Riep. Contabile Riep. Abbonam. Dati Contratto Altri Dati CRM

Tipo Azione

☒ Tutte ☐ Fax ☐ Tel. ☐ SMS ☐ Email ☐ Visita ☐ Lettera ☐ SMS (web)

Stato: Dal: 19/10/2019

Esito: Al: 21/01/2024

Azioni Mkt:

Per raggruppare secondo una colonna, trascinare l'intestazione della colonna su quest'area

Data/Ora	Descrizione Azione	Tipo Azione	Stato	Esito Azione
21/01/2024	VISITE COMMERCIALI	Visita	DA ESEGUIRE	VISITATO
10/12/2023	TELEFONATE PROMOZI...	Telefono	DA ESEGUIRE	

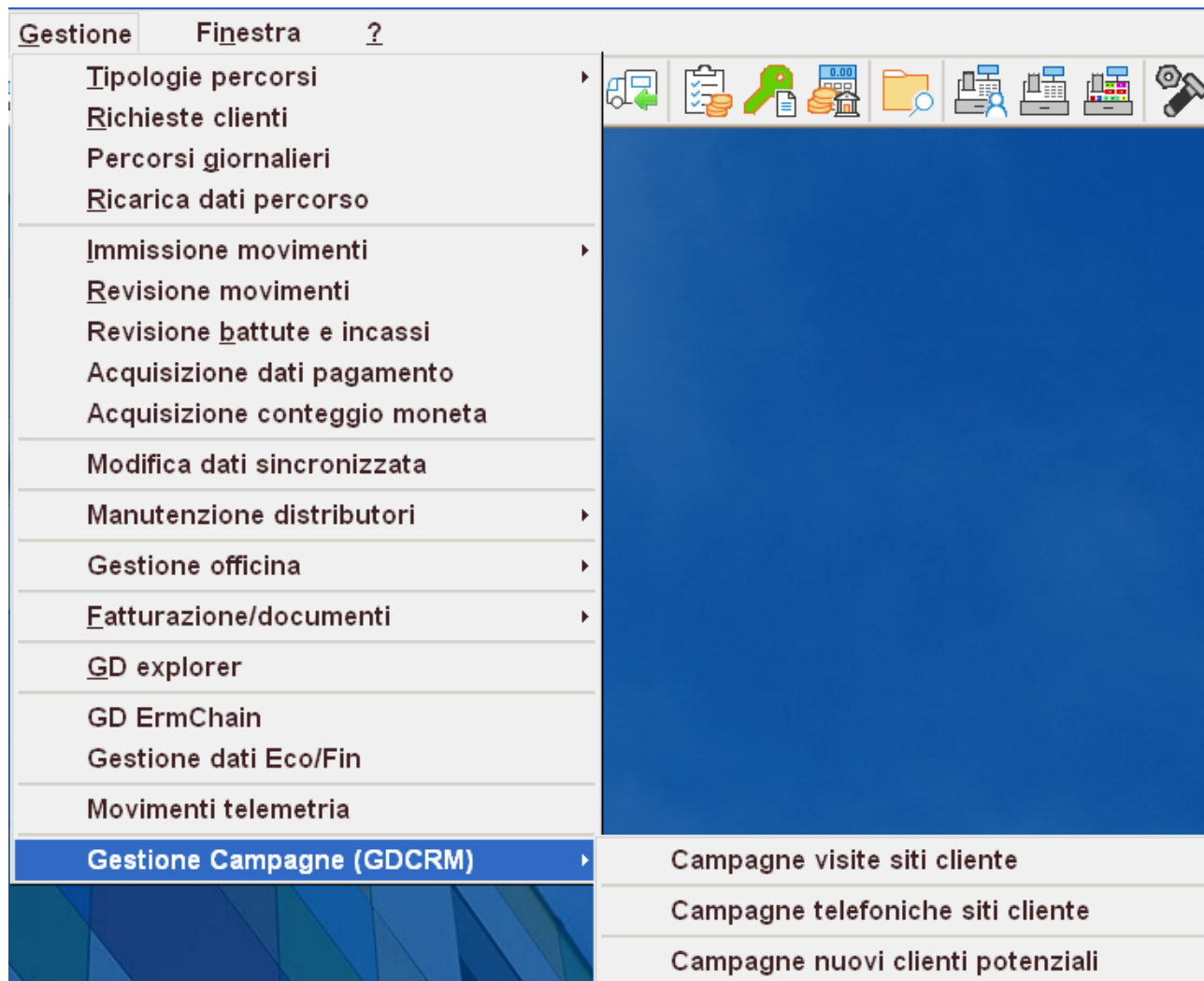
Stampa

Come per le altre griglie di GD premendo la combinazione di tasti CTRL+L la griglia viene visualizzata per intero. Da notare infine che attivando la sicurezza GD e configurandola opportunamente come per tutti gli altri dati è possibile per specifici utenti nascondere o rendere solo visibili comandi e ricerche.

Attenzione: come segnalato da un apposito messaggio, si consiglia di non impostare qui lo stato ESEGUITO per una azione a meno che non sia non stata effettuata manualmente (e che si desidera venga eseguita da GDCRM, come ad es. l'invio di una email), in quanto l'invio effettivo viene eseguito solo in blocco da GDAdmin/Gestione/GDCRM/Campagne/Generazione liste ed esecuzione. In caso contrario l'azione sarà registrata come eseguita ma l'invio non sarà effettuato da GDCRM.

Gestione liste predefinite campagne in GD

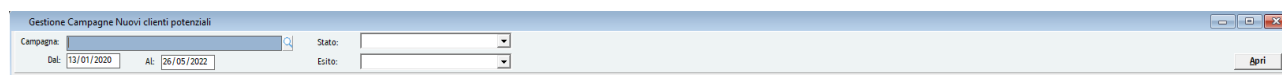
Nel menù Gestione / Gestione Campagne (GDCRM) sono comunque sempre presenti alcune funzioni per gestire specifici tipi di liste predefinite di più comune utilizzo e visualizzarle globalmente (e non nelle singole schede anagrafiche)



La prima lista **Campagne visite siti cliente** mostra le campagne di visita ai siti e permette di inserire/gestire visite di tipo commerciale, ed è il punto dove preferibilmente inserire al volo le visite commerciali da passare ai dispositivi Android.

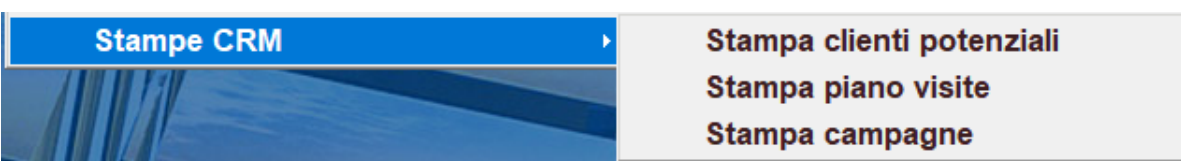
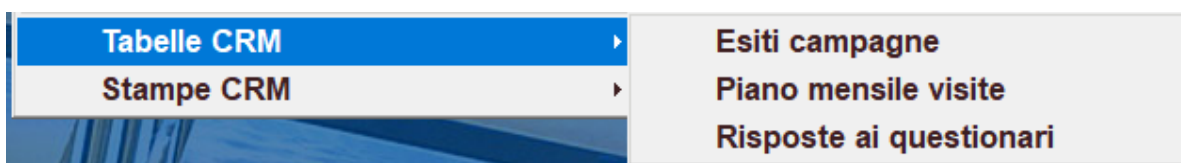
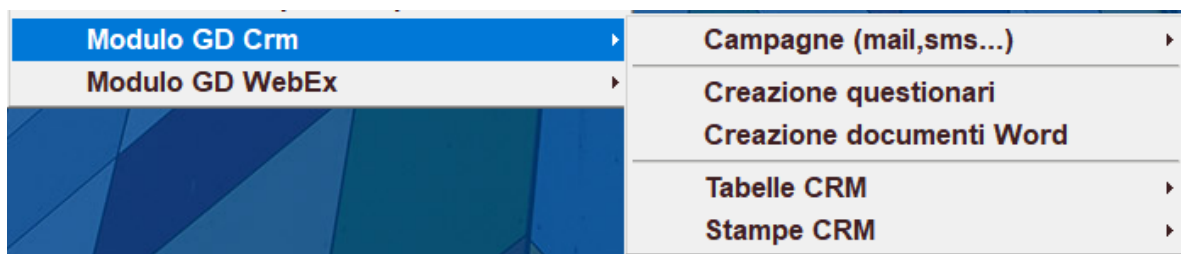
La seconda lista **Campagne telefoniche siti cliente** permette di gestire le campagne CRM telefoniche per i siti cliente e di effettuare direttamente le chiamate telefoniche anche in collegamento con il centralino telefonico, registrando l'esito ed eventualmente anche l'ordine di prodotto.

La terza **Campagne visite nuovi clienti potenziali** infine permette di visualizzare i dati della campagna "speciale", creata automaticamente, che contiene le sole visite con i passaggi registrati all'atto di visita dei clienti potenziali



Funzioni in GD – Admin

All'interno di **GDAdmin** invece sono presenti i menù di configurazione e creazione documenti e questionari, oltre che la gestione massiva e stampa. Sempre da GDAdmin è possibile configurare le tabelle di base degli esiti nonché definire eventuali schemi di visita programmata da usare successivamente. Infine in GDAdmin nelle impostazioni generali ci sono i settaggi per l'invio dei dati e per il collegamento



Configurazione dei parametri per invio di email, sms e fax

Tutti i parametri per l'invio sono impostabili dalle Impostazioni Generali di GDAdmin nella scheda Moduli GD, nell'area dedicata al GD CRM. In particolare:

- Nel riquadro Moduli GDMap & GDMobile per l'invio degli SMS tradizionali (se si dispone di un modem e del modulo GDMobile Server)
- Nel riquadro Modulo GD Crm sia per quanto riguarda la posta elettronica sia per gli SMS (Web). Per questi ultimi occorre aver acquistato un pacchetto di messaggi da Target Informatica e quindi disporre dell'account e della relativa password e del nome mittente (che appare nell'SMS ricevuto anche se il destinatario non dispone del numero in rubrica) a fianco della quale verrà mostrato il numero di messaggi singoli ancora disponibile. Tenere presente che il computo è sempre in base alla lunghezza standard degli sms (160 caratteri) quindi se si invia un messaggio da 300 caratteri verranno usati 2 sms per ciascun destinatario)
-

Impostazioni generali

Dati Gen. Moduli GD Opz. A Opz. B Opz. C Opz. D

Moduli GDMap & GDMobile

☐ Disabilitato ☒ Abilitato su COM: 0 AUTO ☐ Reg./Dereg. GSM

Tipo: GDMOBILE CLIENT Indirizzo IP server: 10.1.0.31

N. Tel. GSM: +39 CS GSM: +39 RR: ☐ ☒ Abilitata

☐ Abilita rilevazione su mappa dei guasti telemetria attivi Tempo lim. chiamata: 60

Assegnazione chiamate con avviso: ALLA ACCETTAZIONE OPERATORE (SMS)

GDMessenger: DISATTIVO

Invia SMS di preavviso ai clienti per un appuntamento: NON INVIARE SMS

Le ricordiamo l'appuntamento del {DATAORA} con il nostro {OPERATORE}.

Modulo GDCRM - Posta Elettronica / SMS

Mittente: Porta SMTP: 25

Email: NO SSL

Server SMTP: Test

Utente: Password:

Invia MAIL di preavviso ai clienti per un appuntamento: NON INVIARE MAIL

Le ricordiamo l'appuntamento del {DATAORA} con il nostro {OPERATORE}.

N. Fax.: Accesso linea esterna (Fax):

Acct. SMS (Web): Password:

Nome mittente:

Modulo GD ERMChain

☒ Abilita gestione finanziaria

Configurazione sistemi di telemetria

% Soglia (Scorte) 30 Invio reintegro

Tipo: MATIPAY Configura gg max guasto: 0 AUTOM.

Configura GDWebEx

Registra Uscita

Collegamento a telefoni e centralini telefonici

Per quanto riguarda il collegamento del centralino telefonico GDCrm prevede l'utilizzo delle librerie TAPI che permettono il collegamento con buona parte dei dispositivi sul mercato. Il collegamento, la cui configurazione viene di solito effettuata dal tecnico che si occupa della telefonia, permette di effettuare la chiamata direttamente da GD che si occupa della composizione del numero. Per farlo è sufficiente cliccare su Chiama nella scheda dell'Azione CRM indicando eventualmente la linea TAPI da utilizzare

Anagrafica clienti potenziali

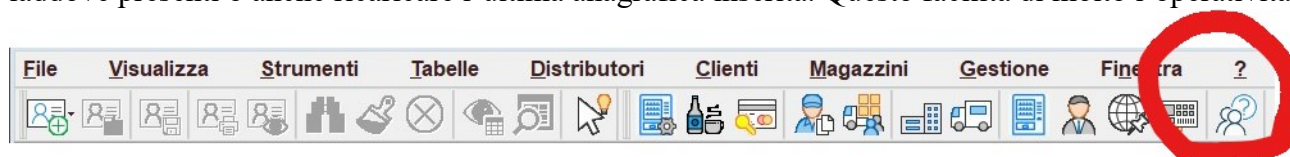
Poiché in molti casi i destinatari delle campagne di comunicazione di tipo pubblicitario sono clienti potenziali, ovvero nominativi in possesso della gestione ma che non sono registrati in GD, su GD Admin è presente la tabella Anagrafica clienti potenziali al fine di potervi inserire tutti i contatti senza essere costretti ad immettere le informazioni minime per la codifica in GD e considerando che inoltre questi nominativi sarebbero di intralcio nelle normali operazioni giornaliere.

I clienti potenziali sono in pratica tutti i contatti commerciali della gestione che ancora non sono clienti effettivi o che pur essendo stati serviti in passato sono stati ritirati.

L'inserimento nell'anagrafica dei clienti potenziali è manuale ma è possibile generare un cliente effettivo (inserendo il sito e quant'altro) da un cliente potenziale (viceversa è possibile creare un cliente potenziale quando si rende inattivo un cliente); è anche possibile importare da Outlook o da altri prodotti Microsoft o da qualunque altro elenco le anagrafiche in maniera automatica in modo da ridurre i tempi per l'utilizzo delle funzionalità. (vedi il paragrafo Importazione dati CSV)

Da notare che il pulsante "Cartella documenti" è disponibile anche nella scheda dei clienti potenziali ed è quindi possibile salvare e reperire eventuali documenti allo stesso modo delle anagrafiche cliente. Le cartelle vengono create sotto la cartella indicata in GDAdmin/Impostazioni generali nel campo Dir. Documenti Clienti.

Da questa versione l'anagrafica clienti potenziali è disponibile direttamente in GD e questo dà la possibilità di usufruire di tutte le relative facilitazioni. E' infatti possibile inserire delle note con il metodo già disponibile per le altre tabelle anagrafiche, richiamare l'anagrafica con un doppio click laddove presenti o anche ricaricare l'ultima anagrafica inserita. Questo facilita di molto l'operatività.



Funzione per trasformare un cliente potenziale in effettivo e viceversa

Nel modulo CRM sono presenti una serie di funzionalità di collegamento che permettono di creare un cliente effettivo da uno potenziale o viceversa di far andare/tornare un cliente inattivo nell'elenco dei clienti potenziali quando viene perso (operativamente quando viene reso inattivo) in modo che future campagne di marketing possano includerlo per cercare di riacquisirlo

Caso da potenziale a effettivo

Il tasto Rendi effettivo se premuto

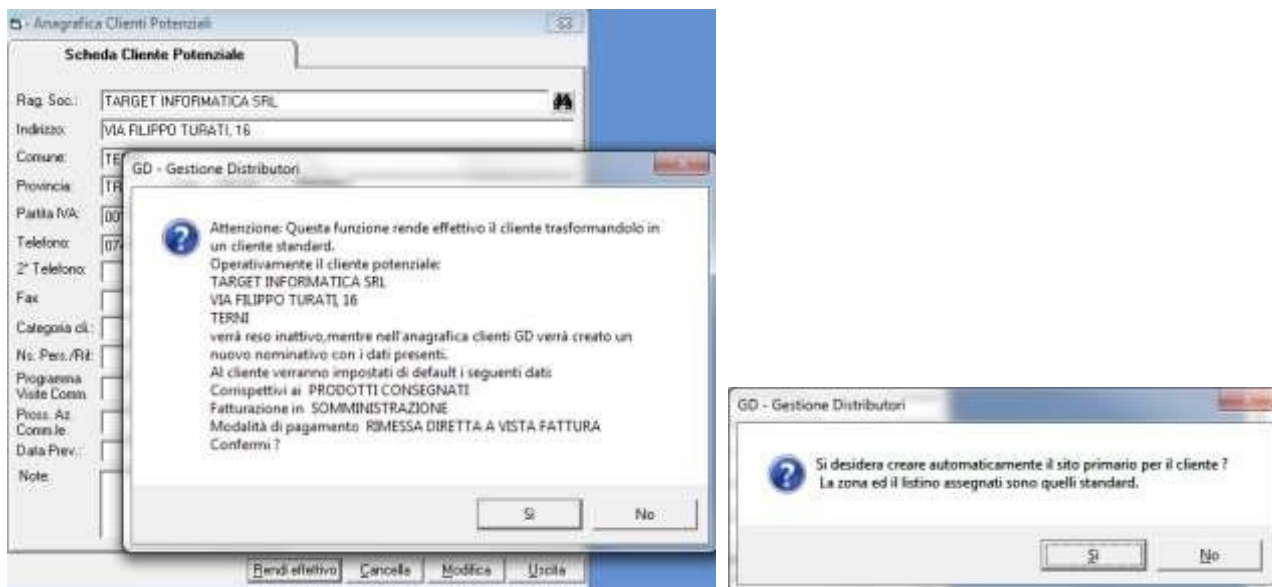
- 1) Aggiorna il cliente effettivo se esiste e lo riporta nello stato di attivo visualizzando i dati in esso contenuti e chiedendone prima la conferma,
- 2) Se il cliente effettivo non esiste lo crea nuovo, chiedendone prima la conferma, impostando di default i dati relativi a:

tipo corrispettivi = PRODOTTI CONSEGNATI

tipo fatturazione = SOMMINISTRAZIONE

modalità pag. fatture = seleziona dalla tabella MODPAGFATT

Inoltre chiede se si vuole creare automaticamente il sito primario così come viene fatto quando si codifica dalla gestione il cliente nuovo.



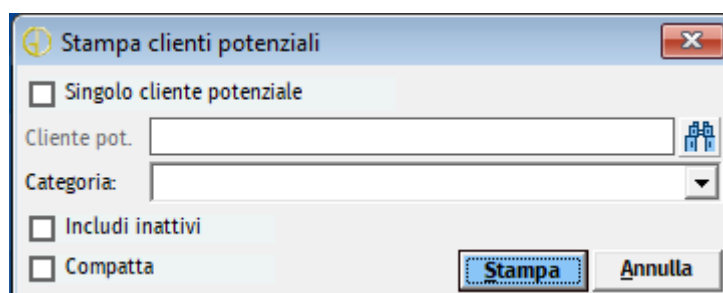
Caso da effettivo a potenziale

Se un cliente effettivo viene reso inattivo GD chiede se lo si vuole spostare tra i clienti potenziali.

- 1) Aggiorna il cliente potenziale corrispondente, se esiste, e lo riporta nello stato di attivo visualizzando i dati in esso contenuti chiedendone prima la conferma,
- 2) Se il cliente potenziale non esiste lo crea nuovo chiedendone prima la conferma

I clienti potenziali possono essere resi Inattivi vistando l'apposita opzione presente sulla scheda Clienti potenziali e possono essere riattivati dalla funzione Riattiva elementi GD, accessibile dal menù gestione di GD Admin.

La **Stampa clienti potenziali** consente di fare la stampa dell'elenco dei clienti potenziali inseriti



Campagne GDCRM

Come detto per campagna di comunicazione si intende una specifica azione commerciale su una lista di contatti individuati, che preveda l'invio

- di una email personalizzabile e con o senza un documento allegato (anch'esso personalizzabile)
- di una lettera da stampare con un documento personalizzabile
- di un messaggio SMS inviato tramite modulo GDMobile server dotato di modem e sim
- di un messaggio SMS (Web) inviato utilizzando il provider via internet integrato fino a 1000 caratteri

Allo stesso tempo una campagna può essere usata anche per

- gestire liste di chiamate telefoniche anche grazie al collegamento con i centralini che lo supportino
- per effettuare l'invio di fax (ammesso che qualcuno desideri ancora utilizzarlo!) sempre con documenti personalizzati
- gestire liste di visite commerciali e registrarne l'esito o gestire liste di nuovi clienti acquisiti sul campo prima che vengano trasformati in anagrafiche operative vere e proprie

Nella scheda anagrafica delle campagne sono indicate le principali informazioni necessarie per ciascun tipo di campagna tra cui in particolare:

- 1) Il documento Word (personalizzato o meno) che viene inviato
- 2) Il questionario con le domande e relative risposte predisposte
- 3) Il tipo di azione (invio) per raggiungere i destinatari
- 4) Il tipo di anagrafiche da cui saranno selezionati i destinatari
- 5) L'oggetto del messaggio eventualmente personalizzabile con i principali campi del destinatario
- 6) Il corpo ove previsto del messaggio eventualmente personalizzabile con i campi del destinatario

Anagrafica campagne

Scheda Campagna

Descrizione: []

Doc. Word: [1] Personalizza

Questionario: [2] Doc. Word personalizzato []

Data Azione: []

Tipo Azione

☐ Fax ☐ Telefono ☐ Email ☐ Visita ☐ Lettera ☐ SMS ☐ SMS (Web)

Tipo Anagrafica

☐ Sito ☐ Cliente ☐ Cliente Potenziale

Info: []

Oggetto: [5]

Corpo: [6]

Crea Nuova da esistente Aggiungi Uscita

Campagne di messaggi SMS, SMS (Web) ed e-mail

Queste campagne sono le più immediate e semplici da realizzare: una volta definito il tipo di invio ed inserito l'oggetto ed il corpo del messaggio ove previsto, è sufficiente selezionare i destinatari con la funzione di Generazione liste e procedere all'invio diretto della mail o dell'sms, a patto ovviamente che il destinatario possieda il numero/indirizzo nell'anagrafica. Da notare che anche qui è possibile comunque personalizzare l'oggetto e il corpo inserendo dati dall'anagrafica selezionata, anche in assenza di allegati.

Tipo Azione
☐ Fax ☐ Telefono ☒ Email ☐ Visita ☐ Lettera ☐ SMS ☐ SMS (Web)

Tipo Anagrafica
☒ Sito ☐ Cliente ☐ Cliente Potenziale

Info:

Oggetto: Campo da inserire: Persona (Cliente)
TANTI AUGURI (PERSONACIENTE)

Corpo:

Persona (Cliente)
Cod. Fisc. (Cliente)
Telefono (Cliente)
Email (Cliente)
Persona (Cliente)
N. Contratto (Cliente)
Data Stipula Contratto (Cliente)
Data Scadenza Contratto (Cliente)
Tipo Doc. Comodatario (Cliente)

Utilizzare anche il corpo del messaggio permette di sfruttare a pieno l'invio SMS (Web) in quanto dà la possibilità di concatenare automaticamente più messaggi insieme fino a raggiungere i 1000 caratteri

La differenza tra SMS e SMS (Web) è infatti la capacità massima di caratteri nel messaggio inviato al cellulare del destinatario, 160 per gli SMS ai 1000 char dell'SMS (Web). E' inoltre differente il canale utilizzato (SMS prevede la disponibilità di un modem con Sim e del modulo GDMobile Server mentre SMS (Web) non richiede nessun modulo aggiuntivo ma prevede l'acquisto di blocchi di messaggi da inviare. Contattare il servizio commerciale di Target Informatica per tutte le informazioni del caso.

Campagne con documento a testo fisso o personalizzato

GD CRM si basa sull'utilizzo di documenti di Word appositamente creati dagli utenti per mezzo del prodotto Microsoft con tutte le opzioni di formattazione disponibili e praticamente senza alcuna limitazione. Il documento sarà inviato o stampato da GD CRM secondo il tipo di azione prevista nella campagna.

GD CRM tuttavia offre anche la possibilità mediante la sua integrazione con Microsoft Word, di personalizzare opzionalmente il testo del documento inviato a ciascun contatto con dati provenienti dall'anagrafica del contatto stesso in GD, dall'intestazione fino a tutta una serie di informazioni che potranno rendere ancora più efficace il risultato della campagna stessa.

Ovviamente è anche possibile creare un documento standard e richiedere l'invio ai contatti dello stesso identico testo senza personalizzazioni: questo può risultare utile nel caso di lettere circolari tipo comunicazione a tutti gli utenti della chiusura per ferie che non richiedono specifiche personalizzazioni.

L'unica differenza tra le due campagne è la fase di scelta del documento: nel caso di documento a testo fisso sarà sufficiente scegliere il documento creato con Word, nel secondo caso sarà necessario individuare quali campi dell'anagrafica si desidera inserire nel documento, far inserire a GD CRM

automaticamente i riferimenti ai campi stessi in coda al documento originario e quindi, riaprendolo in Word, posizionare i campi personalizzati a piacimento.

Campagne con questionario

E' possibile creare dei questionari associabili alle campagne CRM per facilitare le attività di marketing telefonico agli operatori e per tenere traccia di tutta la storia del contatto/cliente. Tali questionari possono essere composti da più domande multiple con risposte multiple, inseribili tramite l'apposita tabella per facilitarne poi l'analisi e la valutazione.

Ogni questionario verrà inserito e/o richiamato per titolo tramite la voce di menu Gestione dei questionari CRM del modulo GD CRM, che consente di accedere alla maschera Impostazione questionario.

Nella griglia sottostante sono elencate le domande facenti parte il questionario che tramite appositi pulsanti posizionati sopra alla griglia stessa possono essere inserite, modificate o cancellate.

Le domande oltre alle descrizione hanno alcune opzioni e cioè:

E' possibile raggruppare una o più domande specificando un testo di raggruppamento che dovrà essere univoco per domande appartenenti allo stesso gruppo (opzionale).

1) Ogni volta che si inserisce una nuova domanda viene incrementato un numeratore che identifica la posizione di essa all'interno del questionario, questa numerazione può essere cambiata per spostare una domanda prima o dopo di un'altra semplicemente inserendo il numero della nuova posizione in cui si desidera averla (numero compreso tra 1 e num.tot.domande) e comunque questa numerazione è subordinata al raggruppamento sopra descritto.

2) Tramite apposita spunta è possibile impostare alla domanda la proprietà di "risposta obbligatoria" e cioè in fase di inserimento risposte sarà obbligatorio per l'operatore inserire una risposta.

3) Alla domanda è possibile abbinare un gruppo di risposte le quali devono essere prima inserite nell'apposita scheda Tabella risposte ai questionari CRM (Consente di codificare ed inserire le possibili risposte dei questionari)

Risposte predefinite	
Descrizione:	QUALITA CAFFE
Elenco risposte predefinite	
☒	BUONO
☐	DISCRETO
☐	NON GRADEVOLE
☐	FORTE
☐	TROPPO FORTE
☐	*

L' inserire delle risposte nell'apposita scheda richiede di specificare il gruppo di appartenenza e di elencare nella griglia tutte le risposte possibili.

L'elenco delle risposte sarà visibile sia nella scheda della singola domanda che nella scheda del questionario stesso.

Domanda	Posizione	Obb.
COME TROVATE IL NOSTRO CAFFÈ?	1	

Risposta
BUONO
DISCRETO
NON GRADEVOLE
FORTE
TROPPO FORTE

Compilato correttamente in tutte le domande, il questionario dovrà essere memorizzato tramite l'apposito pulsante Aggiungi.

Un questionario può essere stampato tramite apposito pulsante Stampa quando viene ricaricato nella scheda.

Quando il questionario è stato completato potrà essere abbinato ad una campagna di comunicazione selezionando il titolo nella scheda della campagna stessa (“gadmin”->“Gestione”->“Modulo GDCRM”->“Anagrafica campagne”).

Descrizione: QUESTIONARIO MAGGIO 2023

Doc. Word

Questionario: QUESTIONARIO GRADIMENTO

Data Azione:

Tipo Azione

☐ Fax ☒ Telefono ☐ Email ☐ Visita ☐ Lettera ☐ SMS ☐ SMS (Web)

Tipo Anagrafica

☐ Sito ☐ Cliente ☐ Cliente Potenziale

Per inserire le risposte andare in “gadmin”->“Gestione”->“Modulo GDCRM”->“**Liste campagne/destinatari**”, aprire l'elenco dei contatti voluti in base ai criteri di selezione, andare in modifica del contatto selezionandolo nella griglia e nella scheda di modifica sarà possibile inserire le risposte alle domande del questionario collegato alla campagna evidenziata.

L'elenco dei contatti potrà essere aggiunto utilizzando il pulsante Nuovo (una anagrafica alla volta) oppure richiamando l'elenco precedentemente generato utilizzando la funzione *Generazione lista per campagne di comunicazione di comunicazione*.

GD 1 Admin - (LOCAL)\GDBIESE22 - [Liste campagne/destinatari]

File Strumenti Analisi Stampa Gestione Finestra ?

Cliente: Camp.:

Tipo Anagrafica: ☒ Tutti ☐ Sito ☐ Cliente ☐ Cliente Pot.

Tipo Azione: ☐ Tutte ☐ Fax ☒ Tel. ☐ SMS ☐ Email ☐ Visita ☐ Lettera ☐ SMS (web)

Stato: Dat: 13/01/2020

Esito: Al: 17/10/2023

Per raggruppare secondo una colonna, trascinare l'intestazione della colonna su quest'area

Data/Ora esecuzione	Descrizione Azione	Nominativo	Tipo Nomin...	Info	Stato	Prox azione	Esito Azione
06/09/2022 09.38.29	QUALITA SERVIZIO	.STELLA (RM)	Sito		ESEGUITO		
06/09/2022 09.37.42	QUALITA SERVIZIO	.BEVERINI SRL - AREA V...	Sito		ESEGUITO		
06/09/2022 09.34.57	QUALITA SERVIZIO	.UF					
06/09/2022 09.34.57	QUALITA SERVIZIO	.ZA					
06/09/2022 09.34.57	QUALITA SERVIZIO	.CLI					
06/09/2022 09.34.57	QUALITA SERVIZIO	.CLI					
06/09/2022 09.34.57	QUALITA SERVIZIO	.CLI					
14/10/2020 18.18.29	RIORDINI	.OF					
14/10/2020 18.17.16	RIORDINI	.CLI					
14/10/2020 18.17.16	RIORDINI	.CLI					
13/01/2020 15.41.28	RIORDINI	.LAE					
13/01/2020 15.41.28	RIORDINI	.OC					
13/01/2020 15.41.28	RIORDINI	.PNE					
13/01/2020 15.41.28	RIORDINI	.SEP					
13/01/2020 15.41.28	RIORDINI	.ZA					
13/01/2020 15.41.28	RIORDINI	.CLI					
13/01/2020 15.37.26	RICHIAMI	.CLIE					
13/01/2020 15.34.41	RICHIAMI	.CLIE					

Modifica campagna di comunicazione

Campagna: Questionario (Risp.)

Campagna di comunicazione: Esito:

Anagrafica: Note:

Stato: ESEGUITO

Telefono: ☒ 02 12345698

Persona:

Data prossima campagna di comunicazione:

Ns. Pers./Rif: OPERATORE 27

Numero: 02 12345698 Linea Tapi: 0

Modifica campagna di comunicazione

Campagna: Questionario (Risp.)

Stampa

Titolo: QUALITA SERVIZIO

Domanda	Risposta	Obb.
COME ERA L'ULTIMO CAFFE PROVATO?	BUONO	SI
COME HA TROVATO IL SERVIZIO DI CONSEGNA	EFFICIENTE	SI
	GENTILE	
	SBRIGATIVO	
	NON PRECISO	

Numero: 02 12345698 Linea Tapi: 0

Fare attenzione che se nel questionario ci sono risposte obbligatorie non sarà possibile registrare la scheda stessa finché tutte non verranno risposte.

Se il questionario è stato creato con tipo azione Telefono, è possibile compilare i questionari anche da GD ->Gestione>Campagne telefoniche GD CRM.

Nella scheda di gestione dei questionari è possibile stampare il questionario e la stampa delle statistiche delle risposte date per singola domanda (pulsante **Stampa risultati**) sia in numero assoluto che in percentuale visualizzati in ordine decrescente in base alla percentuale stessa.

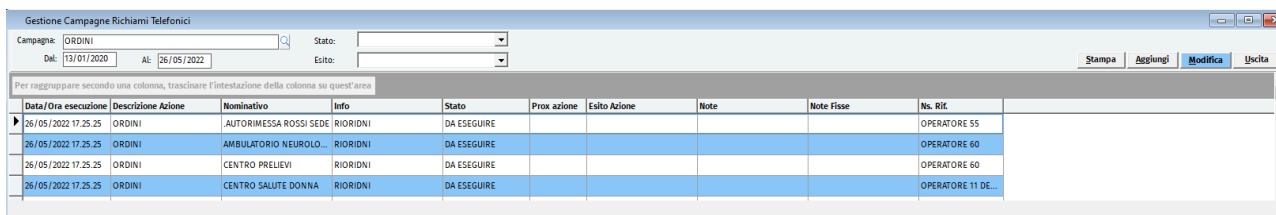
Tutte le risposte tabellate verranno elencate se per esse è almeno una volta stata data tale risposta, mentre per le risposte a descrizione libera verranno elencate solo le prime 5 aventi la percentuale più alta (il raggruppamento è valido a patto che nella risposta venga scritta la medesima dicitura per nominativi diversi).

Campagne telefoniche

È presente sul menù Gestione di GD la gestione delle campagne dei richiami telefonici sulla base del GD CRM.

Per le sole campagne telefoniche, una volta creata la campagna di comunicazione (dal menù Gestione di GDAdmin, Modulo GD CRM, Tabella campagna di comunicazione) è possibile direttamente dal menù Gestione di GD, accedere alla funzione **Campagne telefoniche (GD CRM)**

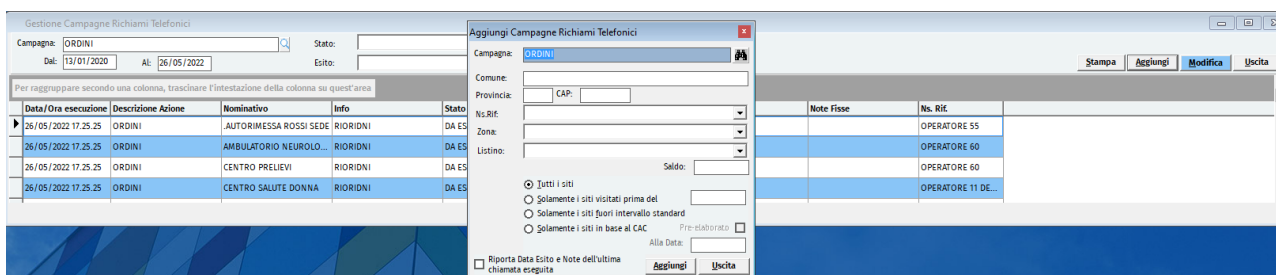
Tale gestione comprende tre maschere diverse. La prima maschera permette di visualizzare attraverso l'impostazione o meno di dati filtro, l'elenco dei Siti registrati da contattare telefonicamente.



Data/Ora esecuzione	Descrizione Azione	Nominativo	Info	Stato	Prox azione	Esito Azione	Note	Note Fisse	Ns. Rit.
26/05/2022 17.25.25	ORDINI	AUTORMESSA ROSSI SEDE	RIDORDINI	DA ESEGUIRE					OPERATORE 55
26/05/2022 17.25.25	ORDINI	AMBULATORIO NEUROLO...	RIDORDINI	DA ESEGUIRE					OPERATORE 60
26/05/2022 17.25.25	ORDINI	CENTRO PRELIEVI	RIDORDINI	DA ESEGUIRE					OPERATORE 60
26/05/2022 17.25.25	ORDINI	CENTRO SALUTE DONNA	RIDORDINI	DA ESEGUIRE					OPERATORE 11 DE...

Tale elenco può essere generato sia tramite il GD CRM, da GD Admin, che tramite l'apposito bottone “Aggiungi” presente in questa maschera.

La pressione di questo bottone visualizzerà la sottostante finestra



Aggiungi Campagne Richiami Telefonici

Campagna: ORDINI

Comune: [] CAP: []

Provincia: []

Ns. Rit: []

Zona: []

Listino: []

Soldo: []

☒ Tutti i siti

☐ Solamente i siti visitati prima del []

☐ Solamente i siti fuori intervallo standard

☐ Solamente i siti in base al CAC

Pre-elaborato ☐

Alia Data: []

☐ Riporta Data Esito e Note dell'ultima chiamata eseguita

Aggiungi Uscita

nella quale bisognerà indicare la campagna su cui accodare i nuovi siti da contattare (se precedentemente è stata scelta una campagna, essa verrà riproposta in automatico), mentre l'elenco di essi verrà filtrato tramite gli altri campi presenti, considerando che ***i siti verranno aggiunti solo se il numero di telefono nell'anagrafica non è vuoto ed essi non sono stati mai presenti nella campagna stessa oppure sono presenti con lo stato di eseguito/non eseguibile e hanno una data prossima azione vuota oppure minore o uguale alla data odierna.***

Una volta ottenuto l'elenco dei Siti da contattare, tramite il pulsante “Modifica” sarà possibile entrare nel dettaglio della chiamata stessa (Figura sottostante).

Dettaglio campagna di comunicazione

Campagna Questionario

Campagna di comunicazione: ORDINI

Anagrafica: CENTRO PRELIEVI

Stato: DA ESEGUIRE

Telefono: 02 77899

Persona:

Data prossima campagna di comunicazione:

Esito:

Note:

Note Fisse:

Numero: 02 77899 Linea Tapi: 0

Inserisci Richiesta Cancella Modifica Uscita

Da qui sarà possibile modificare lo stato della chiamata, inserire un determinato esito ed eventuali note, nonché una data di prevista prossima richiamata (che verrà tenuta in considerazione nella generazione dei prossimi elenchi).

Nella Scheda è presente l'elenco dei numeri telefonici presenti con la possibilità di composizione automatica del numero scelto, se collegato ad un centralino.

Inoltre è possibile, premendo l'apposito bottone Inserimento richiesta, richiamare la scheda di inserimento richieste, in modo da poter inserire un'eventuale richiesta/ordine mentre si sta parlando al telefono.

Campagne di visite

Il modulo GD CRM permette opzionalmente di schedare le visite ai clienti, ovvero di programmare mese per mese il da farsi ed infine di inserirne l'esito.

E' infatti possibile creare una programmazione annuale su base mensile delle visite da effettuare ai clienti definendola nella **Tabella programmazione visite commerciali**.

Piano mensile visite

Scheda programmazione

Descrizione: **TRIMESTRI - 1**

Mesi di applicazione

- ☒ Gennaio
- ☐ Febbraio
- ☐ Marzo
- ☒ Aprile
- ☐ Maggio
- ☐ Giugno
- ☒ Luglio
- ☐ Agosto
- ☐ Settembre
- ☒ Ottobre
- ☐ Novembre
- ☐ Dicembre

Cancel **Modifica** **Uscita**

E' quindi possibile associare la programmazione desiderata alle anagrafiche clienti gestite dal CRM indicando eventualmente nel campo Ns. Riferimento, il commerciale che si occuperà di effettuarle. E' sufficiente quindi creare una campagna visite (se lo si desidera intestandola al commerciale di riferimento) e creare poi attraverso lo strumento "Generazione lista per campagna di comunicazione". Tale funzione, in caso di campagne di tipo visite, permette oltre che di filtrare le anagrafiche anche di indicare il mese e l'anno di riferimento per il quale si desiderano generare le visite da effettuare.

Generazione lista per campagne di comunicazione

1 - Campagna
Descrizione: **VISITE COMMERCIALI** (Campagna di Visite) Dest. già raggiunti: 0

2 - Documento
nessun documento selezionato ☐ Doc. Word personalizzato

3 - Allegati

3 - Selezione Destinatari

Elenco nominativi: ☐ Sito cliente ☒ Cliente ☐ Cliente potenziale

Cliente	Modello	Matricola	Invia a
MELANDRI (CLIENTE DEMO CIALDA + TRA...	BRIQ C 250	825-112111	RIPA DI PORTA TICINESE

Dati sito cliente

Comune: CAP: Provincia: Ns.Rif: Saldo:

Dati distributori

Tipologia:

Programmazione visite commerciali

Tabella prog: Periodo Rif:

Aggiungi **Escludi** ☐ Visualizza [DATO MANCANTE]

1 destinatari (1 selez.) **Visita** **Uscita**

Una volta selezionate le anagrafiche per le quali si desidera pianificare una visita premendo il pulsante **Visita** viene generata una lista che poi è possibile gestire con la funzione Gestione campagna di comunicazione dove il commerciale potrà imputare le note e l'esito della visita oltre che impostarla come eseguita.

E infine possibile ottenere un report su base annuale delle visite pianificate e di quelle realmente effettuate e messe come eseguite attraverso la voce di menu **Stampa programmazione visite commerciali**.

Riepilogando le visite commerciali possono essere eseguite su qualsiasi tipo di anagrafica anche senza la programmazione, come in tutti gli altri tipi di campagna. Creando una apposita programmazione e aggiungendo selettivamente le anagrafiche in base alla programmazione visite prevista, è possibile filtrare le anagrafiche che vengono aggiunte in base al periodo.

Per impostare le visite con programmazione tenere presente che:

1) Va definita la tabella di programmazione che indica la ricorsività con la quale si vuole visitare i clienti a cui verrà applicata. Se ne può creare ad esempio una semestrale ed una annuale, indicando i mesi attivi. Quindi bisogna applicare ad ogni anagrafica la ricorsività che si desidera. Come detto se si vuole si può indicare chi è il commerciale di riferimento (ns persona di riferimento) dentro la cartella Contratto dell'anagrafica cliente in GD.

Quando si vuole generare la lista, creare una campagna, scegliere il ns. Riferimento nell'area di selezione dei clienti/siti, scegliere una tabella di programmazione e poi il mese/anno di riferimento. Premendo aggiungi verranno inseriti tutti i nominativi che hanno spuntato nella tabella programmazione il mese di riferimento scelto. Il tutto eventualmente filtrando per il commerciale indicato in ns. persona di riferimento

Se non si sceglie una programmazione, tutto funziona come per le altre campagne e premendo aggiungi i filtri non tengono conto della tabella di programmazione.

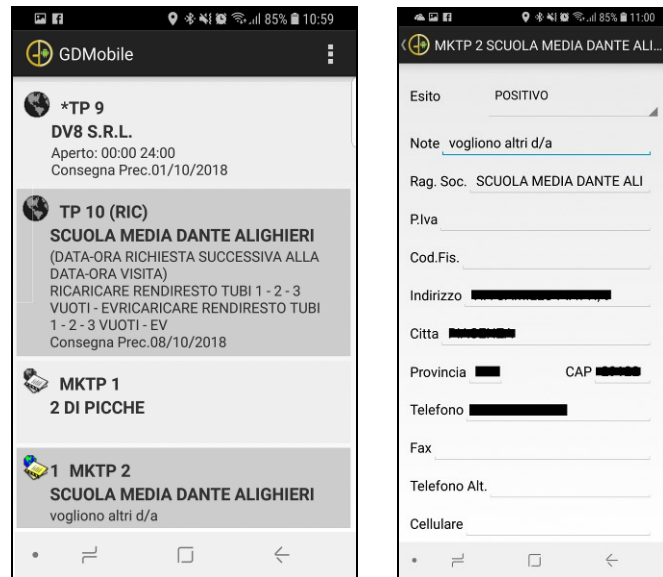
Gestione visite commerciali sui palmari

Le richieste commerciali possono essere normali richieste d'ordine (o commerciali con azione commerciale sul d/a) oppure richieste di visita anche a siti senza d/a, a clienti senza sito o infine anche a clienti potenziali: per tutte queste ultime la lista delle richieste ha tutta una serie di vincoli legati al sito/distributore, e non è quindi sempre utilizzabile o comunque adatta allo scopo.

L'avvenuta esecuzione delle visite è gestibile manualmente o sfruttando direttamente i palmari/tablet con GDMobile. Sui dispositivi Android degli operatori con ruolo commerciale, è possibile avere la lista delle visite commerciali GD CRM ancora non eseguite (ovvero con stato "DA ESEGUIRE") visualizzate come serie di tappe aggiunte in coda alla lista dei siti e contrassegnate dalla dicitura MKTP (tappa marketing)

- 1) La campagna va creata attraverso la funzione Tabella Campagne di Comunicazione indicando il tipo "Visita" e il tipo di anagrafica di interesse (tra clienti, siti e clienti potenziali... una singola campagna non può avere anagrafiche di tipo diverso al suo interno)
- 2) La lista delle tappe da effettuare nella campagna può essere compilata manualmente attraverso la funzione "Gestione campagna di comunicazione" o automaticamente attraverso vari criteri di selezione, per mezzo della funzione "Generazione lista per campagne di comunicazione"
- 3) Qualsiasi visita comunque inserita, inizialmente si trova nello stato "Da Eseguire"

Le visite aggiunte al percorso, saranno quelle della/e campagna/e GD CRM aperte e che siano assegnate all'operatore del percorso stesso (ns. pers. di riferimento = operatore del giro). Possono anche essere anche relative allo stesso sito di una tappa standard e sono comunque identificate da un'icona differente e da un titolo MKTP (tappa marketing)



Come si vede quando si invierà il percorso all'operatore commerciale, oltre alle sue eventuali tappe standard con eventuali ordini, agli eventuali siti liberi, si aggiungeranno le tappe che provengono dalla lista CRM. Tenere comunque presente che:

- 1) Queste tappe non sono visibili nel percorso giornaliero ricaricato, ma solo nella campagna visite di GD CRM, in quanto all'atto della ricarica aggiornano le campagne di comunicazione e non prevedono consegna di merci/rilevazioni/manutenzioni. Le tappe per cui sono state inserite note ed esito vengono marcate come ESEGUITE nella/e rispettiva/e campagna/e di provenienza
- 2) In queste tappe, come peraltro nella gestione a PC, sarà visibile l'anagrafica del cliente e sarà possibile inserire una nota e indicare l'esito della visita (selezionando una tra le voci della tabella Esiti, caricabili sempre da GDAAdmin/Gestione/ModuloCRM/Tabella esiti campagne...)

Creazione di Tappe MKTP sul palmare per inserire nuovi clienti potenziali

Le tappe MKTP possono essere anche aggiunte dal palmare per caricare i dati base di nuove anagrafiche di clienti che vengono inserite automaticamente nell'archivio clienti potenziali. Questa funzione è molto utile nel caso l'operatore faccia nuovi clienti per passare i dati direttamente alla sede, magari aggiungendo descrizione su macchina e prodotti specifici.



Da notare che i dati principali possono essere anche raccolti scansionando il nuovo QRCode che ciascun contribuente può stampare direttamente dal sito dell'AdE dal portale Fatture e corrispettivi (di seguito riportiamo quello Target Informatica S.r.l.)”

Esito POS Usa QrCode A.d.E.

Note Fare offerta freestand 500

Rag. Soc. NUOVO CLIENTE

P.Iva 00664210556

Cod. Fis.

Persona fisica ☐

Indirizzo

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 Succ.



- 3) Dall'archivio dei clienti potenziali è poi possibile trasformare i nuovi nominativi in clienti standard, su cui inserire poi siti e distributori. Se si sta lavorando su GDAdmin, per farlo basta caricare l'anagrafica del cliente potenziale e cliccare su Rendi Effettivo.
- 4)

Anagrafica Clienti Potenziali

Scheda Cliente Potenziale

Rag. Soc.: CLIENTE 1170

Indirizzo: VIA TURATI, 16

Comune: TERNI

Provincia: TR CAP: 05100 Persona:

Partita IVA: C.F.:

Telefono: Cell:

2° Telefono: 2° Cell:

Fax: Email:

Categoria cli.: ABITAZIONE PRIVATA

Ns. Pers./Rif.:

Programma Visite Comm.:

Pross. Az. Comm.le:

Data Prev.: Ultima data migrazione a cliente effettivo: 06/09/2022 Inattivo ☐

PEC: Cod. Destinatario: ☐ Persona fisica

Note:

Cartella documenti Rendi effettivo Cancella Modifica Uscita

Gestione allarmi CRM sulla data prossima azione / promemoria

In base ai parametri impostati l'approssimarsi di questa data genera specifici allarmi per ogni attività in scadenza/scaduta visualizzati nella cartella Clienti degli Allarmi di GD.

Elenco Allarmi

Per raggruppare secondo una colonna, trascinare l'intestazione della colonna su quest'area

Tipo	Cliente	Voce	Scad./Ult.Vis.	GG.Sca...	Zona
B5-SOGLIA	CLIENTE 1260	SOGLIA SALDO	30/10/2021	646,00	
B5-SOGLIA	CLIENTE 466	SOGLIA SALDO	30/10/2021	642,80	
B5-SOGLIA	CLIENTE 2264	SOGLIA SALDO	30/10/2021	625,00	
B5-SOGLIA	CLIENTE 2235	SOGLIA SALDO	30/10/2021	622,25	
B5-SOGLIA	CLIENTE 2154	SOGLIA SALDO	30/10/2021	615,50	
B5-SOGLIA	CLIENTE 502	SOGLIA SALDO	30/10/2021	546,20	
I1-CRMCLI	AUTOMASSARINI SRL	TELEFONATE PROMOZIONALI...	01/02/2024	-13	

Scorte (33) Clienti (27) Furg./Oper. (3) AdE (1513) ASL/Comuni (9) Varie Percorsi ApparatI Impostazioni

Come per tutti gli allarmi di GD è anche possibile configurare l'invio giornaliero di una mail di riepilogo all'operatore indicato nella configurazione.

Elenco Allarmi

Attivazione notifica allarmi

☒ Attiva notifica allarmi e eventi telemetria

Verifica dopo minuti di inattività del PC

Controlla ogni minuti dati telemetria

Check giornaliero Invio mail alle ore

Intervallo di controllo

Impostazione	UM	Range	Email
F5-VALIDITA' PROD. NON MOVIMEN...	GG	10	
F6-RIC. CREDITO DA ALTRO	GG	7	
G1-DIFFERENZA INVENTARIO/GIAC...	BAT.	0	
H1-SEGNALA RITARDO PERCORSI	GG	9	
H2-MACCONDI STATO PERCORSI D...	GG	8	
I1/2/3-SCADENZA PROX. AZ. CRM	GG	15	

Svecchia
Eventi Tel.
Ricalcola

Applica
Uscita

Scorte (33) Clienti (27) Furg./Oper. (3) AdE (1513) ASL/Comuni (9) Varie Percorsi ApparatI Impostazioni

Esempio di campagna di comunicazione passo passo

Per creare una campagna di comunicazione ed eseguire l'invio dei documenti ai clienti si deve:

1) Creare una campagna nella apposita tabella campagne di comunicazione

E' necessario inserire le seguenti informazioni:

- Tipo di anagrafica scegliendo tra clienti/siti o clienti potenziali
- Tipo di invio ovvero tipo di azione usato nella campagna (fax, telefono, mail, visita comm.le, lettera)
- (opzionale) Questionario per campagne telefoniche che l'operatore dovrà porre e relative risposte codificate se previste
- (opzionale) Documento precedentemente creato con Microsoft Word
- Info (descrizione della campagna – non viene inviata in nessun caso)
- Oggetto e corpo inviati con la campagna ove previsto

Se il documento che si usa è già stato personalizzato con i campi inseriti da GD CRM si deve spuntare la voce testo personalizzato; nel caso invece si tratti di un documento standard che si desideri o meno personalizzarlo, lasciare non spuntata la casella. Al momento in cui verrà creata la lista dei contatti sarà possibile, tramite il pulsante Personalizza, eseguire o meno la personalizzazione.

NB se si sceglie di personalizzare il documento verrà richiesto l'inserimento di un nuovo nome file per il documento personalizzato in modo che il documento principale non venga modificato.

The image displays two side-by-side screenshots of a software window titled "Campagne comunicazione". Both windows show the "Scheda Campagna" tab. The left window has the "Descrizione" field set to "FAX CHIUSURA PER FERIE". The "Tipo Azione" section has "Fax" selected. The "Tipo Anagrafica" section has "Sito" selected. The "Info" field contains "INVIATO A TUTTI I CLIENTI OCS PER EVENTUALI ORDINI PRIMA DELLE FERIE". The right window has the "Descrizione" field set to "MAIL PER OFFERTA MACCHINA CAFFE". The "Tipo Azione" section has "Email" selected. The "Tipo Anagrafica" section has "Cliente" selected. The "Info" field contains "OFFERTA MACCHINA IN PROVA". Both windows have a "Personalizza" button next to the "Doc. Word" field and a "Personalizzato" checkbox. At the bottom, there are buttons for "Crea Nuova da esistente", "Cancella", "Modifica", and "Uscita".

Eliminazione vecchie campagne di comunicazione

E' possibile forzare l'eliminazione di una campagna di comunicazione da Tabella campagne di comunicazione anche in presenza di righe di dettaglio con azioni eseguite e/o documenti inviati. Per

farlo è necessario tenere premuto il CTRL mentre si clicca sul pulsante Cancella (l'operazione è irreversibile).

2) Generare una lista di contatti per la campagna di comunicazione

Dal menu Modulo CRM di GDAAdmin scegliere “Generazione liste destinatari” e selezionare la campagna appena creata. A questo punto, dopo aver verificato che il documento sia quello previsto, effettuare la selezione dei destinatari. Questa selezione può essere fatta specificando i criteri di filtro applicandone diversi contemporaneamente e anche in diverse sessioni con criteri completamente differenti.. E' possibile quindi inserire tutti i clienti di una determinata categoria che hanno installato un certo tipo di distributore e poi aggiungere, nella stessa campagna, quelli di una determinata provincia. Ogni volta che si preme il pulsante Aggiungi i nominativi selezionati possono essere aggiunti (o sostituiti a quelli già presenti). Ovviamente se applicando diversi criteri si dovesse identificare più volte la stessa anagrafica, la stessa sarà aggiunta una sola volta alla lista: il campo discriminante sarà il numero di fax per le campagne via fax, l'indirizzo email per quelle via posta elettronica e l'indirizzo postale per tutte le altre..

Generazione lista per campagne di comunicazione

1 - Campagna
 Descrizione:  

2 - Documento ☐ Doc. Word personalizzato

3 - Allegati

3 - Selezione Destinatari

Elenco nominativi: ☒ Sito cliente ☐ Cliente ☐ Cliente potenziale

Categoria:	Cliente/Sito	Modello	Matricola	Invia a
Comune:				
Provincia:				
Ns.Rif:				
Saldo:				
Dati sito cliente				
Comune:				
Provincia:				
Ns.Rif:				
Zona:				
Listino:				
Saldo:				
☒ Tutti i siti				
☐ Solamente i siti visitati prima del				
☐ Solamente i siti fuori intervallo standard				
☐ Solamente i siti in base al CAC Pre-elaborato ☐				
Alla Data:				
Dati distributori				
Tipologia				
Programmazione visite commerciali				
Tabella prog.				
Periodo Rif:				

< >

Invio Fax Uscita

Premendo il pulsante di azione (denominato Invia Fax, Invia Mail, Telefona etc. in base al tipo di campagna), GD Crm provvederà a:

- 1) Creare una lista di destinatari per la campagna in questione e registrarla nel database di GD
- 2) Eseguire l'invio in automatico laddove previsto

3) Gestione campagna di comunicazione

Consente di verificare ed analizzare l'andamento di una campagna di comunicazione ed inserirne l'esito. Tramite questa funzione è possibile visualizzare l'andamento delle azioni di comunicazione ed eventualmente, in particolar modo per quelle senza invio automatico, inserirne l'avvenuta esecuzione e nel caso l'esito.

E' anche possibile inserire un nuovo contatto in una campagna esistente ma, nel caso di campagne con invio automatico questo non potrà essere eseguito da questa maschera ma sarà necessario tornare nella funzione precedente, dove tuttavia il nominativo risulterà tra quelli da processare.

Gestione campagne di comunicazione

Camp:

Camp:

Tipo Anagrafica

☒ Tutti ☐ Sito ☐ Cliente ☐ Cliente Pot.

Tipo Azione

☒ Tutte ☐ Fax ☐ Tel. ☐ SMS ☐ Email ☐ Visita ☐ Lettera

Stato:

Dal: 13/01/2020

Al: 26/05/2022

Stampa

Nuovo

Modifica

Uscita

Per raggruppare secondo una colonna, trascinare l'intestazione della colonna su quest'area

Data/Ora esecuzione	Descrizione Azione	Tipo Azione	Nominativo	Tipo Nomin...	Info	Stato	Prox azione	Esito Azione	Note	Note Fisse	Ns. RH.
26/05/2022 17.23.22	QUESTIONARIO GRADIME...	Telefono	SISTEMI INFORMATIVI	Sito		ESEGUITO					OPERATORE 60
26/05/2022 17.07.32	QUESTIONARIO GRADIME...	Telefono	U.O.C. SERV. EMERG. TER...	Sito		DA ESEGUIRE					OPERATORE 11 DE...

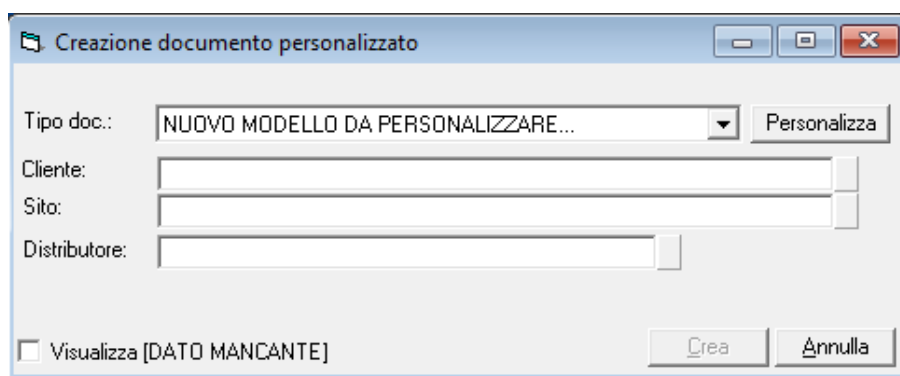
Altre funzionalità GD CRM

Creazione documenti personalizzati

Da sempre GD CRM gestisce documenti personalizzabili attraverso campagne che creano e stampano (o inviano via mail o fax) documenti a gruppi di clienti selezionati in base a diversi criteri. I documenti sono semplici files di Word in cui è possibile inserire informazioni provenienti dal database di GD relative a clienti, siti e distributori.

Dalla funzione Creazione documenti personalizzati la personalizzazione e stampa è realizzabile anche per singoli clienti/siti/distributori al fine di consentire la generazione di documenti specifici (Contratti e/o modulistica specifica) che poi possono essere ulteriormente editati e integrati con Microsoft Word. La funzione permette di creare (e successivamente scegliere) il modello creato e specificare il cliente/sito/distributore i cui dati devono essere inseriti nella stampa.

Di seguito sono riportati i passi da seguire per creare un modello e per creare poi il documento personalizzato:



a) Creazione di un modello personalizzato

I modelli sono presenti nella cartella ModelliCRM sotto GDSQL

Per personalizzare un documento, ovvero per inserire i campi nei punti dove si desidera che GD inserisca le informazioni di Clienti, Siti e distributori, è necessario:

- 1) Scegliere nella lista dei tipi documento la voce "NUOVO MODELLO DA PERSONALIZZARE"
- 2) Premere il pulsante Personalizza e selezionare il documento Word con il testo originale (supponiamo il file che riporta il testo di un contratto standard dell'azienda)

Se si desidera partire da un documento vuoto scegliere Annulla e salvare il nuovo Modello (il sistema propone un nome automatico Modellox ma è possibile cambiarlo)

- 3) Scegliere nella lista i campi che si desidera inserire nel modello e che verranno immessi in coda al testo del documento.

- 4) Il modello viene salvato nella cartella Modelli di GD con il testo originale e i campi scelti in coda. La cartella viene aperta ed è possibile aprire il documento di Word facendoci doppio click.

- 5) Aprire con Word il documento e posizionare i campi al posto giusto (ad esempio nella casella dove c'è scritta la ragione sociale del cliente inserire il campo RagSoc|Cliente e così via.

Da notare che i campi vanno copiati o trascinati selezionandoli dalla estrema sinistra della riga contenente il campo nel documento quando il cursore diventa una freccia e possono essere inseriti tutte le volte che si desidera nel testo. Da notare che esistono due campi speciali che vengono inseriti come tabellina delle informazioni: Prezzi Contratto e

Lista distributori

b) Creazione del documento dal modello per il cliente selezionato

- 1) Selezionare nella lista dei documenti il modello scelto (ad esempio "Contratto comodato")
- 2) Scegliere il cliente e poi premere Crea. Il file verrà creato nella cartella del cliente sotto quella dei documenti dei clienti (indicata nelle impostazioni Generali di GDAdmin)

GD CRM creerà appunto un documento a partire dal modello scelto con le informazioni del cliente specifico. Laddove i dati non fossero presenti non sarà possibile inserire i campi quindi si consiglia di verificare il testo prima di inviarlo al cliente.

A titolo di esempio viene fornito il file “Contratto comodato Confida.doc” del contratto di comodato standard suggerito da Confida con i campi disponibili già preconfigurati.

Ruoli commerciali e dati su terminale

Per gli operatori che hanno attivo il ruolo di Agente o di Capo area, è possibile inviare al palmare le informazioni commerciali disponibili ferme restando tutte le altre possibilità ed impostazioni già presenti nella scheda operatore. Le informazioni commerciali quindi sono accessibili direttamente dal programma sul palmare e caricate all'avvio del percorso per tutti i siti facenti parte del percorso e di quelli liberi inviati.

NB: I dati relativi alle medie dei distributori saranno inviati solo all'operatore identificato come Capo area e comunque i dati inviati saranno relativi solo ai siti liberi dell'operatore e non al resto dei clienti della gestione.

Info commerciali per capi area, agenti e segnalatori

Nella scheda Dettaglio sito:

- nella cartella **Info** la voce Commerciale riporta la Categoria cliente, la Zona, i dati dettagliati relativi al contratto ed alla prossima azione commerciale, il numero di utenti e altre informazioni quali il periodo di ferie.
- nella cartella **Listino** vengono visualizzati i prodotti che hanno i prezzi commerciali inseriti in GD (Prezzo Moneta, Prezzo Chiave).
- nella cartella **Statistiche** viene visualizzata la media mensile complessiva e quella per mese per il periodo impostato in GDAdmin (visibile per gli operatori con ruolo Capo area).

Nella cartella **Ritiri** sono visualizzati i distributori ritirati con Data ritiro e Motivo del ritiro.

Nella scheda Distributori inoltre è disponibile il menù **Commerciale** che permette di accedere ad altre Info sul servizio al distributore (Ultima visita, Ultimo Incasso, Ultima manutenzione, Batt. Giornaliere previste) e nella cartella Statistiche la Media distributore (visibile per gli operatori con ruolo Capo area) e le ultime consegne

Informazioni prezzi relative al contratto

Da questa versione le informazioni inserite in GD nella scheda Cliente (cartella Contratto/Dettaglio contratto) se compilate vengono inviate anche ai palmari degli operatori che hanno ruoli commerciali. In particolare, ai dati già presenti sono ora disponibili per ogni fascia "commerciale" di prodotti, il prezzo a moneta (l'eventuale secondo e terzo prezzo chiave utilizzabili anche per i moderni sistemi di pagamento via app) e eventuali prezzi di ingresso concordati in fase iniziale.

Anagrafica Clienti - .AUTOMASSARINI SRL

Scheda Riep. Contabile Riep. Abbonam. **Dati Contratto** Altri Dati

N. Contratto: CO16/0032

Data Stipula: 06/03/2020 Data Inizio Contr.: 06/03/2020 Data Scad. (B1): 06/03/2023

Stato contr.: Durata validità: 36 (TRENTASEI) MESI

Data fine quot. ingresso: Importo cauz.: 3 Modifica

Dettaglio contratto:

Prodotti	Prezzo Mon.(Ingr.)	Prezzo Ch...	Prez ^
BEVANDE CALDE SEMPLICI			
BEVANDE CALDE COMPOSTE			

Dettaglio Contratto

Famiglia Prod.: BEVANDE CALDE SEMPLICI

Quot. Ingresso		Quotazioni	
Prz. Mon.	Prz. Ch.	Prz. Mon.	Prz. Ch.
		0,50	0,50

Cancella Modifica Uscita

Pross. AZ. Comm.le: Data Prev. (B2):

Stato cliente: Ultima data migraz. a cliente pot.:

Ns. Pers./Rif.:

Progr. Visite Comm.:

Per gli ordini all'avvio del giro emetti: (USA IMPOSTAZIONI GENERALI)

☒ Imposta dicitura di somministrazione nella fatturazione standard

☐ Non visualizzare l'elenco dei prodotti nella fattura Inattivo ☐

Stampa Cancell. Modifica Uscita

Sul palmare dell'operatore commerciale, i dati inseriti vengono visualizzati così:

18:46 ACROPOLI IMMOBILIARE - S...

LISTINO PREZZI CONTRATTO STATISTICHE

PRODOTTO PRINCIPALE

Moneta Chiave	0,28	0,29
Chi. 2* Chi. 3*	0,30	0,31
Mon. Ingresso Chi. Ingresso	0,30	0,30

ALTRI PRODOTTI

Moneta Chiave	0,50	0,50
Chi. 2* Chi. 3*	0,00	0,00

Invio richieste d'ordine direttamente dal campo da parte di un operatore commerciale

Sfruttando il canale offerto dal modulo GDWebEx, che è indispensabile per questa funzione, GDCRM consente agli operatori commerciali di inserire direttamente una richiesta con ordine dei prodotti direttamente dal campo. Tale richiesta viene trasmessa dal palmare direttamente a GD al momento della pressione del pulsante Invia e viene gestita come una richiesta proveniente da GDWebEx.

Una volta entrato nella tappa di interesse, l'operatore commerciale ha disponibile una nuova voce **Richiesta ordine** nel menu che mostra in unica pagina tutto quello che serve per poter effettuare l'ordine e trasmetterlo immediatamente a GD in ufficio.

La pagina è divisa in tre sezioni:

- la prima **'Prodotto'** è composta dall'elenco di tutti i prodotti disponibili (caricamento a pagine), con anche la ricerca per descrizione e anche parziale
- la seconda **'Ordine'** contiene l'elenco dei prodotti selezionati (per selezionare un prodotto è sufficiente inserire una quantità, per rimuoverlo è necessario azzerare la quantità)
- la terza **'Note'** dove è possibile inserire note di qualsiasi tipo da inviare con la richiesta all'ufficio

In pratica il prodotto deve essere inserito/modificato utilizzando sempre la prima sezione Prodotto', mentre la la sezione 'ordine' è di sola visualizzazione.

Una volta completato l'inserimento è possibile premere Il pulsante 'Invia' che di fatto invia la richiesta di ordine a GD o in alternativa il pulsante 'cancella' rimuove tutti i prodotti selezionati.

18:35 W 25%

ALBERGO RISTORANTE MODERNO...

Richiesta ordine

Prodotto

cial ×

CIALDA BUON RISVEGLIO INFUSI	N. 25
CIALDA CAMOMILLA INFUSI	N. 0
CIALDA COVIM ORO CREMA	N. 0
CIALDA DOPO PASTO INFUSI	N. 0
CIALDA FRUTTI DI BOSCO INFUSI	N. 0

Ordine

CIALDA BUON RISVEGLIO INFUSI	N. 25
-------------------------------------	-------

Note

Cancella Invia

Prerequisito perché la funzionalità sia operativa è che

- si disponga del modulo GDWebEx
- sia stato configurato il servizio GDTrasfService e pubblicato su internet (se già utilizzate l'invio dati dei percorsi dal campo via canale dati internet non è necessario fare nulla)
- Sul palmare in 'Impostazioni' sia stato configurato l'indirizzo l'ip del GdTrasfServices e siano state inserite per l'operatore l'utente e password. In assenza di questi dati la voce Richiesta Ordine sarà visibile ma disattivata.

Alla ricezione delle informazioni GdtTrasfServices provvederà ad inserire una richiesta di tipo Ordine se almeno uno dei prodotti è associato al sito (o di tipo commerciale se nessuno dei prodotti è presente nel sito). Se uno o più prodotti non sono presenti nel sito del cliente, l'ordine verrà compilato per i prodotti presenti, mentre viene scritto nelle note nella forma: <descrizione prodotto> qta=<quantità> per tutti gli altri, in modo che l'operatore al PC possa provvedere eventualmente e comunque la richiesta del cliente non venga persa.

Visualizzazione delle richieste di ordine in GD nell'area GdWebEx

Come detto la funzione sfrutta l'architettura del modulo GDWebEx che permette di ricevere le richieste dei clienti direttamente dal sito Web e le mostra separatamente nella griglia. Per questo le richieste vengono visualizzate in GD come richieste aperte provenienti da GDWebEx e devono essere Approvate (spuntando l'apposita casella sotto al Tipo Intervento) perché entrino a far parte delle effettive richieste aperte. Questo permette anche all'operatore in ufficio di verificare la congruità dell'ordine inserito dall'operatore ed evitare che questa venga processata senza che nessuno lo abbia prima visionato.

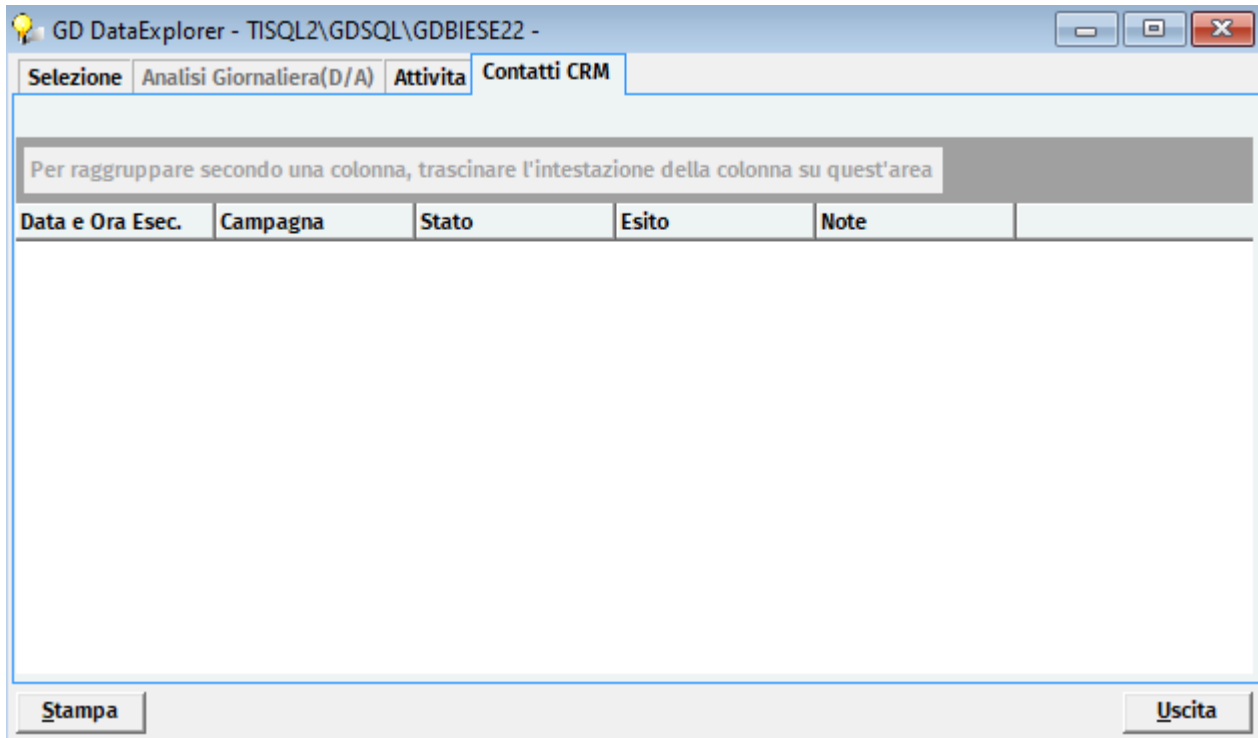
The screenshot displays the 'GD - Ver. 7.5A' software interface. The main window is titled 'Richieste Clienti' and features a menu bar with 'File', 'Visualizza', 'Strumenti', 'Tabelle', 'Distributori', and 'Clienti'. Below the menu is a toolbar with various icons. A status bar at the top indicates 'Tipo: Aperte', 'Assignate', 'Soddisfatto in Data:', and 'GD WEBEX'. A search bar is present with 'Rif. Richiesta:' and 'Distributore:'. The main area shows a list of requests, with the first one selected: '66609 A.S.D. IL TAP'. The details for this request are displayed in a form. The 'Richiesta' tab is active, showing fields for 'Ricevuta da:', 'Sito:', 'Cliente:', 'Distributore:', 'Saldo Sito:', 'Mod. Pag.', 'Info Dettaglio:', 'Assegna a:', 'Richiesta del:', 'Visita del:', 'Tipo Intervento:', 'Azioni:', 'Note:', and 'Ultimo Rifiuto:'. The 'Tipo Intervento' section has checkboxes for 'Caricamento', 'Tecnico', 'Commerciale', and 'Altro (soddisfatto al volo)'. The 'Azioni' section has checkboxes for 'Approvata (GD WebEx)' and 'm14'. The 'Note' section contains the text: '19025 PIZZA MARGHERITA 800 GR PZ 6 qta=1', 'CAFFE' IN GRANI ORIENTAL BAROCCO 1 KG qta=3'. The 'Ultimo Rifiuto:' section has fields for 'Data:' and 'Motivo:'.

I prodotti già presenti nei distributori del sito del cliente sono automaticamente inseriti nella cartella ordine mentre gli eventuali altri vengono memorizzati nelle note della richiesta insieme ad eventuali altre note del commerciale.

Eventuali ulteriori informazioni sono disponibili nel manuale del modulo GDWebEx.

Integrazione con le funzionalità del GD Data Explorer

Nel GD Data Explorer, modulo che può essere richiamato attraverso l'icona della lampadina da qualsiasi schermata anagrafica di GD e dalle richieste telefoniche per conoscere tutte le informazioni salienti del cliente, se si dispone del modulo CRM, è possibile visualizzare i Contatti CRM eseguiti nel mese scelto nella scheda Selezione.



The screenshot shows the 'GD DataExplorer - TISQL2\GDSQL\GDBIESE22 -' window. The 'Contatti CRM' tab is active. A grey instruction bar at the top of the main area reads: 'Per raggruppare secondo una colonna, trascinare l'intestazione della colonna su quest'area'. Below this is a table with the following headers: 'Data e Ora Esec.', 'Campagna', 'Stato', 'Esito', and 'Note'. The table body is currently empty. At the bottom of the window, there are 'Stampa' and 'Uscita' buttons.

Data e Ora Esec.	Campagna	Stato	Esito	Note
------------------	----------	-------	-------	------

Invio Fax con utilizzo del servizio Fax di Windows

Per effettuare l'invio del Fax GD CRM si appoggia sul servizio Fax offerto dal sistema operativo Windows. Per la sua configurazione si rimanda alle informazioni presenti nella documentazione, ma in sostanza è sufficiente collegare un modem Fax al PC facendo sì che venga riconosciuto e quindi impostare i parametri operativi del servizio stesso tramite le proprietà della stampante Fax. Tutti i parametri di impostazione, incluso numero di tentativi in caso di fallimento e margini del documento vengono utilizzati da GD CRM senza apportare modifiche a quelli di sistema. Prima di procedere con l'invio da GD CRM si consiglia di verificare che il servizio sia funzionante inviando un fax manualmente per mezzo dell'apposita voce in Accessori\Comunicazioni\Invia un Fax nel menù Programmi. Come detto lo stato dei fax viene monitorato dall'apposita finestra di GD CRM, tuttavia il controllo ed eventuali funzioni avanzate (tipo la visualizzazione dell'immagine del fax stesso) possono essere ottenute mediante la console di amministrazione del servizio Fax di Windows. NB. Se durante l'invio dei fax si chiude la finestra di monitoraggio dell'invio di GD Crm, i fax in coda non ancora inviati vengono annullati, ma i destinatari rimangono in lista come non inviati, per cui quando si desidera è possibile continuare con l'invio senza perdere nominativi.

NB: nelle ultime versioni di Windows il servizio fax non è più disponibile

