

Vtiger 7 Open Source

MANUALE UTENTE E AMMINISTRATORE

Ver. 1.0



Solution Provider

[Click here to verify](#)

e-Soft s.r.l.

Sede Operativa: Via Caduti di Sabbiuno, 1 – Anzola dell'Emilia - BO
Sede Legale: via di Barbiano 2/5 - 40136 Bologna - Tel. 39 051 733098
Fax. 39 051 6508233 Mail: info@e-soft.it Web: <http://www.e-soft.it>

SoftwareZEN

Sommario

SOMMARIO	2
1 IL SOFTWARE CRM.....	3
2 IL CRM VTIGER OPEN SOURCE	3
2.1 GLI ELEMENTI PRINCIPALI DI VTIGER OPEN SOURCE	4
2.2 CARATTERISTICHE DELL'INTERFACCIA UTENTE.....	6
2.3 I PROCESSI BASE DEL CRM VTIGER OPEN SOURCE.....	6
2.4 CRUSCOTTI E REPORTS.....	8
2.5 I WORKFLOW	8
2.6 PERSONALIZZAZIONI DEL PRODOTTO.....	9
2.7 INTEGRAZIONE CON ALTRI SISTEMI.....	9
2.8 SPECIFICHE TECNICHE	9
3 L'ACCESSO AL SISTEMA	10
4 LA CONFIGURAZIONE DEL SISTEMA	12
5 UTENTI E ACCESSI.....	12
6 GESTIONE MODULI	21
7 ALTRE CONFIGURAZIONI DI BASE.....	25

1 Il software CRM

Il **CRM (Customer Relationship Management)** è una filosofia di business centrata sul cliente e volta a sostenere le attività di marketing, vendite e servizi; traccia e guida le attività che un'azienda svolge per mantenere i propri clienti, trovarne dei nuovi e renderli più profittevoli; migliora e ottimizza le relazioni con i clienti, i partner e le altre entità con cui l'azienda è in contatto, correlando tutte le informazioni tra i diversi soggetti e automatizzando i processi di business.

Il **software CRM** è uno strumento per l'organizzazione e la gestione di vendite, marketing e servizi, particolarmente indicato per aziende che:

- lavorano per altre aziende (B2B = business to business) o per clienti finali (B2C = business to client)
- hanno cicli di vendita complessi
- non cambiano troppo spesso l'offerta di prodotti e servizi
- operano con gruppi di lavoro (di vendita, marketing e/o servizi) dislocati su diverse sedi

Un sistema CRM offre possibilità pressoché infinite di inserire, processare, visualizzare i dati del proprio business, comprendendo tra l'altro:

- un workflow di gestione dell'intero processo di vendita, dal primo contatto con un potenziale cliente al supporto post-vendita,
- un organizzatore dei contatti clienti e fornitori, che siano individui, aziende o gruppi,
- un controllo sulla gestione delle attività, organizzato per tempi e priorità
- il catalogo dei prodotti e dei servizi offerti.

2 Il CRM Vtiger Open Source

Il **CRM Vtiger** è un software open source, ovvero messo a disposizione gratuitamente, e continuamente mantenuto ed arricchito di funzionalità, da una comunità di sviluppatori. Ciò consente un abbattimento totale del costo delle licenze, e di riservare quindi eventuali investimenti alla personalizzazione del sistema sulla base delle proprie esigenze specifiche.

Il **CRM Vtiger** è un software molto ricco, composto da circa 20 moduli standard, che permettono di gestire tutto il ciclo della vendita, partendo da potenziali clienti e opportunità, alla gestione dei clienti acquisiti - con anche moduli specifici per preventivazione, ordini di vendita e fatture; e all'attività di post-vendita (help desk). Da un punto di vista funzionale è senz'altro paragonabile ai migliori prodotti CRM commerciali presenti sul mercato.

2.1 Gli elementi principali di Vtiger Open Source

Contatti ed organizzazioni

La gestione efficace ed il buon utilizzo dei contatti con i clienti sono gli elementi principali di ogni sistema CRM. In definitiva, tutte le attività di business sono focalizzate sui clienti, già acquisiti o potenziali. **Vtiger** distingue tre diverse entità:

- **Organizzazioni**: le schede delle organizzazioni consentono l'inserimento di tutte le informazioni relative ai vari clienti o potenziali tali; utilizzando il CRM **Vtiger** ad esse verranno via via collegate tutte le informazioni di pertinenza raccolte durante l'attività (le visite fatte, le offerte, gli ordini, i prodotti e/o i servizi venduti, le richieste di assistenza, ecc...)
- **Contatti**: i contatti rappresentano le persone fisiche con le quali intratteniamo rapporti, e possono appartenere o meno ad Organizzazioni
- **Leads**: un lead è simile ad un biglietto da visita ed incorpora sia i riferimenti della persona che dell'azienda di cui fa parte, rappresenta un contatto più superficiale con una persona che potrebbe essere di interesse come futuro cliente; può essere ad esempio utilizzato per registrare i visitatori ad una fiera o per gestire campagne marketing su dati acquisiti da database esterni o da webforms realizzate grazie al prodotto ed inserite ad esempio nel proprio sito istituzionale.

NB. Nelle diverse release di **Vtiger** i termini **Clienti**, **Aziende** e ora **Organizzazioni** sono stati utilizzati per indicare la stessa entità, per estenderne via via il significato e l'utilizzo.

Utenti, ruoli e profili

Vtiger comprende un sofisticato e granulare modello di gestione della sicurezza degli accessi, basato su **ruoli, profili e gruppi**. In questo modo è possibile controllare l'accesso di un utente (o di un gruppo di utenti) a singoli moduli, o anche a singoli campi. E' inoltre possibile controllare l'accesso degli **utenti** (in visualizzazione e/o modifica) ai dati di altri utenti.

Calendario e attività

Vtiger fornisce un calendario per la gestione delle **attività**, suddivise in **eventi e compiti** (ToDos). Gli eventi possono essere **chiamate** oppure **riunioni**, ma è sempre possibile aggiungere altri tipi di attività (ad esempio manifestazioni, road show, ecc...)

Ogni utente ha un proprio calendario, impostato per default come privato. Questo vuol dire che altri utenti vedono solo che sono schedulati degli impegni, senza però potere accedere al dettaglio; tuttavia l'utente può condividere l'intero calendario o singoli eventi con altri utenti di **Vtiger**.

Prodotti e servizi

Vtiger usa il termine **prodotto** in maniera generica per tutti i tipi di beni che l'azienda può offrire. Mette quindi a disposizione funzioni per prendere in considerazione e catalogare i diversi prodotti con prezzi e fornitori e se necessario tenere anche traccia di inventario e scorte.

Per alcune aziende è utile distinguere chiaramente tra prodotti e **servizi**, per questo **Vtiger** ha un modulo separato per la gestione di queste entità, così come per la gestione dei **contratti di servizio**. **Vtiger** consente inoltre di memorizzare un numero illimitato di **listini**, in funzione di diverse tipologie di clienti o paesi.

Anche i **fornitori** dei prodotti sono elementi catalogabili in un modulo specifico

Asset

Nel caso di fornitura di beni che richiedono un particolare follow-up post-vendita, il modulo **Asset** fornisce le necessarie funzioni di tracciatura del prodotto, dal numero di serie ad altri attributi specifici.

Documenti

Il modulo **Documenti** di **Vtiger** permette di caricare file e documenti, di organizzarli in cartelle e tipologie, e soprattutto di associarli a qualsiasi altra entità del sistema. Ciò permette di utilizzare **Vtiger** anche come gestore documentale centralizzato. E' inoltre possibile produrre in automatico certe tipologie di documenti a partire da modelli definiti in precedenza.

E-mail

Il modulo **e-mail** consente di inviare mail ai propri leads, contatti e clienti, e di tenerne traccia in **Vtiger**. In questo modo è possibile avere sempre sott'occhio il quadro delle comunicazioni avvenute con tutte le controparti.

2.2 Caratteristiche dell'interfaccia utente

L'interfaccia utente di **Vtiger** (WEB nativa) è estremamente semplice ed intuitiva, e mette a disposizione diverse funzionalità ed accorgimenti utili per velocizzare i processi di inserimento e di ricerca dei dati, tra cui ad esempio:

- *Quick create*, per inserire rapidamente i dati principali di un qualsiasi elemento (clienti, leads, ecc...) e completare l'inserimento dei dettagli in un secondo momento
- *Shortcuts*, icone e bottoni per raggiungere rapidamente le funzioni utilizzate più di frequente
- *Actions*, menù di azioni frequenti (invia e-mail, aggiungi evento, aggiungi nota, ecc...) sempre presente sulle schermate di dettaglio dei vari elementi
- *Mass edit*, per modificare velocemente un attributo (ad esempio l'assegnatario) su un insieme di dati

Inoltre per quanto riguarda la navigazione tra i dati, di fondamentale aiuto sono:

- *le visualizzazioni a lista*, nelle quali si può scegliere il numero ed i campi degli elementi da visualizzare
- *i filtri*, realizzabili e parametrizzabili a piacere dall'utente

2.3 I processi base del CRM Vtiger Open Source

Attività di prevendita (Marketing)

Vtiger supporta i processi di marketing, in una sezione specificatamente dedicata alla gestione delle **Campagne**. E' possibile costruire webforms per raccolta di dati e manifestazioni di interesse, da inserire nel proprio sito, oppure predisporre messaggi di posta elettronica, comprensivi di brochure o inviti a manifestazioni e fiere, da inviare in maniera massiva ad un qualunque sottoinsieme dei propri leads e/o clienti.

Per quanto riguarda le mail è possibile tracciare le risposte dei destinatari; inoltre, nel caso di campagne relative ad esempio ad uno specifico prodotto, è anche possibile misurare gli effetti della campagna sulla base dell'incremento delle richieste di offerta e degli ordini ricevuti successivamente per quel prodotto.

Processo di vendita

La gestione del processo di vendita è la base di ogni sistema CRM. Vtiger consente di gestirne in dettaglio ogni fase, mettendo a disposizione moduli e funzioni specifiche per i seguenti elementi:

- **Leads**
- **Opportunità** di vendita
- **Offerte** emesse
- **Ordini** ricevuti
- Eventuali **ordini di acquisto** a fornitori
- **Fatturazione**, nel caso non fosse già gestita con altri sistemi

Tutte le informazioni sono naturalmente messe in relazione tra loro e con gli elementi base del sistema (organizzazioni, contatti, prodotti, servizi, ma anche attività, mail, calendario ecc...).

Erogazione dei servizi post-vendita

Vtiger consente anche di gestire i processi post-vendita, con moduli dedicati a:

- **Help Desk** con gestione ticket e FAQ
- **Customer Portal**
- **Project management**

Il primo modulo consente di tenere traccia delle richieste di assistenza provenienti dai clienti e di gestirne la risoluzione, monitorando tempi e relazioni ad esempio con i prodotti / servizi forniti.

Inoltre si può mettere a disposizione una lista di soluzioni per le richieste più frequenti (FAQ).

Le richieste di assistenza possono anche essere inserite e monitorate direttamente dai clienti tramite un modulo aggiuntivo accessibile via Internet (il Customer Portal).

Con il modulo Project management (Progetti, Tasks, Milestones) si ha invece la possibilità di pianificare i tempi, gestire le risorse e monitorare il raggiungimento di specifici obiettivi di progetto.



2.4 Cruscotti e reports

Cruscotto personale

Ogni utente accedendo al sistema trova innanzi tutto una home page personale progettata per dare una visione d'insieme delle principali informazioni come meetings, todos, KPI (Key Performance Indicators), nonché elementi configurabili in funzione della propria tipologia di attività:

- il commerciale per esempio potrà vedere le opportunità della propria pipeline e i nuovi leads inseriti ed assegnati a lui stesso, o lo stato degli ordini ricevuti;
- il tecnico post-vendita troverà i ticket di propria competenza;
- il direttore commerciale vedrà quanti leads, opportunità, offerte sono presenti e i progressi fatti dal team di vendita.

Inoltre essendo il cruscotto interattivo è possibile accedere direttamente al dettaglio dei dati che compaiono nei widget presenti

Menù dei cruscotti (Dashboard)

Nel menù dei cruscotti si trovano svariate rappresentazioni grafiche delle vendite e dei servizi. Molti di questi grafici sono parametrizzabili ad esempio in funzione degli intervalli di tempo da considerare o di un set specifico di dati da analizzare.

Menù dei reports

E' possibile ricavare reports su qualsiasi elemento inserito nel CRM. Oltre ad un set di reports standard immediatamente utilizzabili, in formato tabellare o a lista, il menù comprende:

- un report generator, per costruire report personalizzati incrociando dati di più tabelle;
- un report designer, per modificarne la rappresentazione costruendosi un proprio layout.

Tutti i report sono producibili in formato PDF ed anche esportabili in Excel.

2.5 I workflow

Un'altra funzione particolarmente interessante messa a disposizione dell'amministratore di sistema è il **gestore dei workflow**, con il quale è possibile creare automaticamente certe azioni a partire da altri eventi, come il salvataggio o la modifica di un qualsiasi dato del sistema.

Alcuni semplici esempi di workflow realizzabili direttamente da interfaccia possono essere:

- L'invio in automatico di una nota di ringraziamento ad ogni ricezione di ordine
- Creazione automatica di un evento di tipo chiamata telefonica a fronte dell'inserimento di un nuovo contatto

- L'avviso al Direttore Vendite ogni volta che viene inserita un'opportunità con un importo maggiore di una certa soglia (esempio di workflow condizionale)
- L'apertura in automatico di un ticket di assistenza preventiva, a scadenze prefissate
- ...

2.6 Personalizzazioni del prodotto

Vtiger, oltre ad essere un prodotto completo e ricco di funzionalità, è anche estremamente parametrizzabile e personalizzabile. Ci sono fondamentalmente due livelli di intervento:

- Possibilità di aggiungere (o togliere) ai moduli già esistenti campi a piacere, utilizzando direttamente uno strumento presente nel prodotto (il cui utilizzo è riservato ai soli utenti amministratori del sistema), il **Module manager**. Con questo modulo è anche possibile cambiare rapidamente il layout delle maschere, ad esempio la disposizione dei campi a video (es. definire raggruppamenti di campi strettamente correlati tra loro e modificarne l'ordinamento).
- Possibilità di costruire nuovi moduli, facilmente relazionabili con gli altri elementi del prodotto, sfruttando l'ambiente di sviluppo messo a disposizione da **Vtiger** (in questo caso conviene affidarsi a chi conosce gli strumenti di sviluppo PHP e MySQL). Diversi moduli custom già realizzati sono inoltre messi a disposizione dalla comunità di sviluppatori del prodotto.

2.7 Integrazione con altri sistemi

Gli strumenti standard con i quali è sviluppato **Vtiger** ne favoriscono l'integrazione con gli altri sistemi informativi presenti in azienda.

In particolare e-Soft ha realizzato un modulo specifico (**Vtiger Integrator**) che permette di mantenere sincronizzate le anagrafiche **Vtiger** con quelle di altri applicativi aziendali, in modalità mono/bi-direzionale, con schedulazione temporizzata e/o eseguibile manualmente su richiesta.

2.8 Specifiche tecniche

Vtiger gira su architettura **LAMP/WAMP**, ovvero sfrutta il webserver **Apache**, è scritto in **PHP** (e **javascript**) e si appoggia a un database **mysql/MariaDB**.

È un software interamente web-based, ovvero dal lato dell'utilizzatore finale non necessita dell'installazione di alcun programma, in quanto funziona direttamente da qualsiasi browser web (Chrome, Firefox, Internet Explorer, ...).

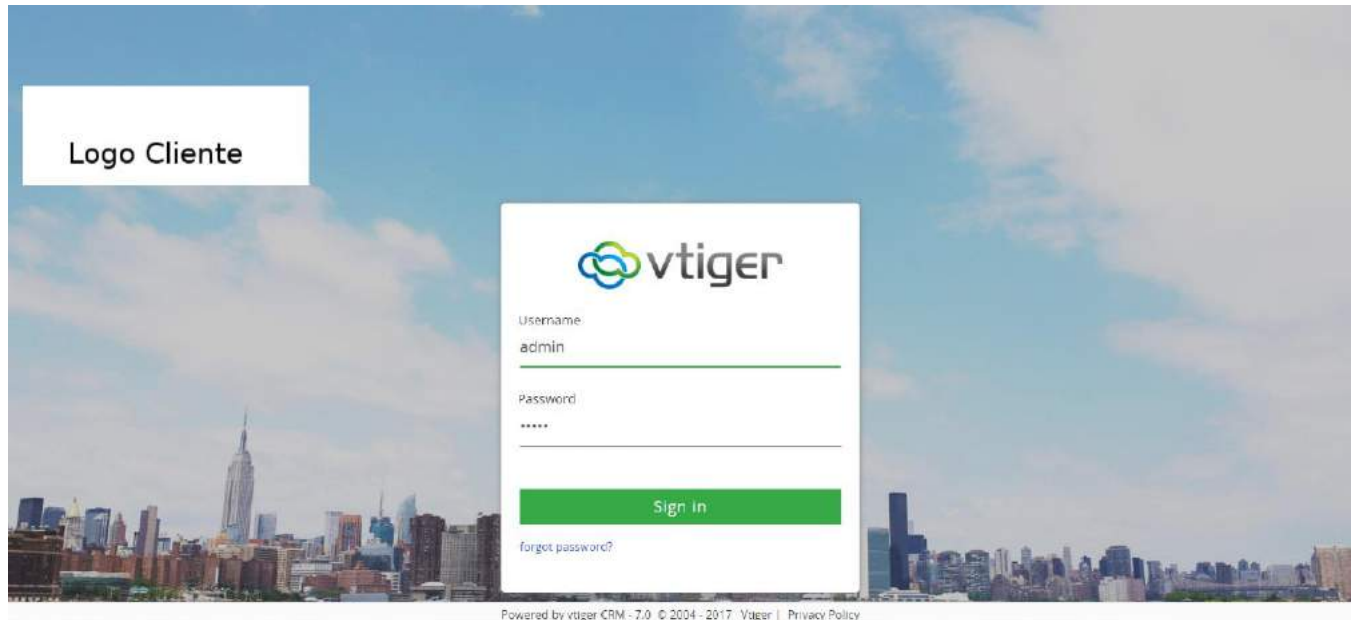
Può essere installato su un server dell'azienda oppure venire utilizzato in modalità **Cloud**.

3 L'accesso al sistema

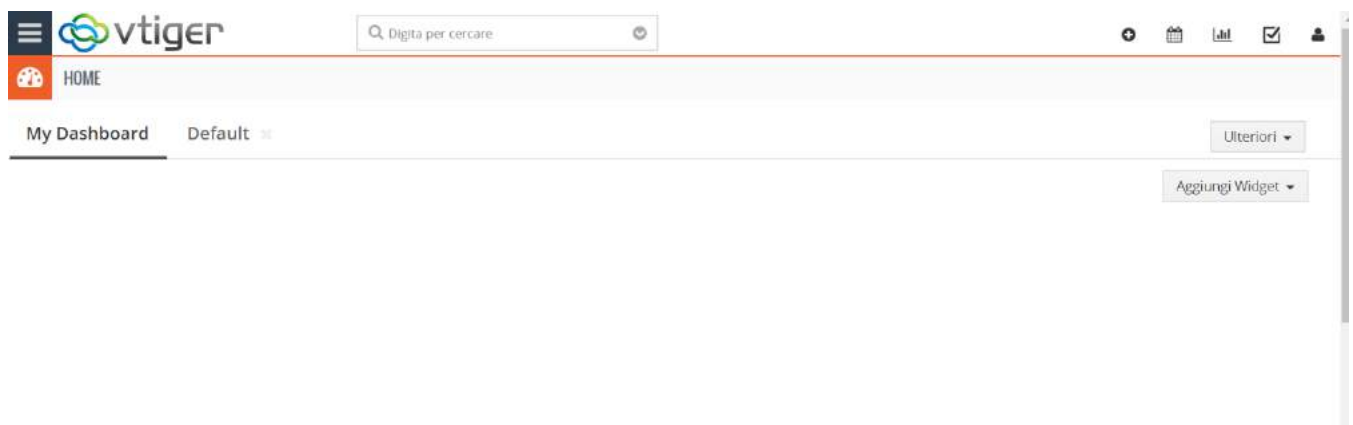
Il sistema è accessibile via Web, utilizzando qualsiasi Browser.

L'accesso al sistema avviene tramite Utente e Password.

Nella figura sottostante è rappresentata la maschera di accesso al sistema.



Una volta effettuato l'accesso compare la Home Page del sistema, inizialmente piuttosto scarna...:

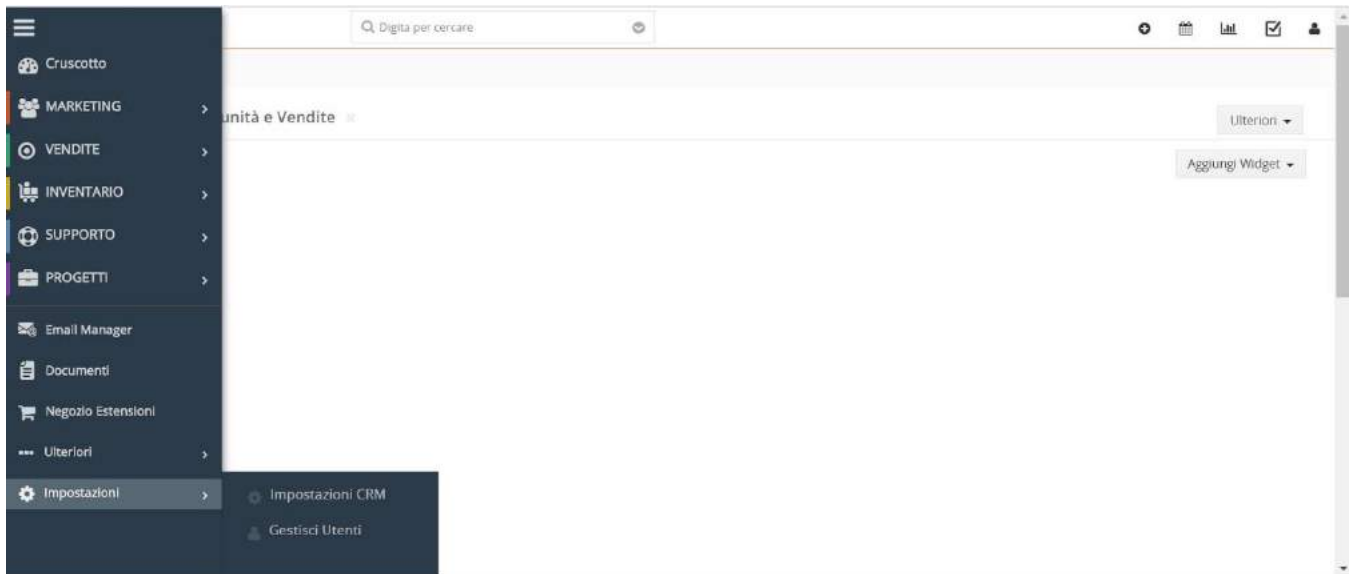


Nella parte centrale andranno inseriti gli elementi che verranno a costituire il Cruscotto del sistema, mentre dal riquadro in alto a sinistra si accede ai Menù, e dalle icone in alto a destra a:

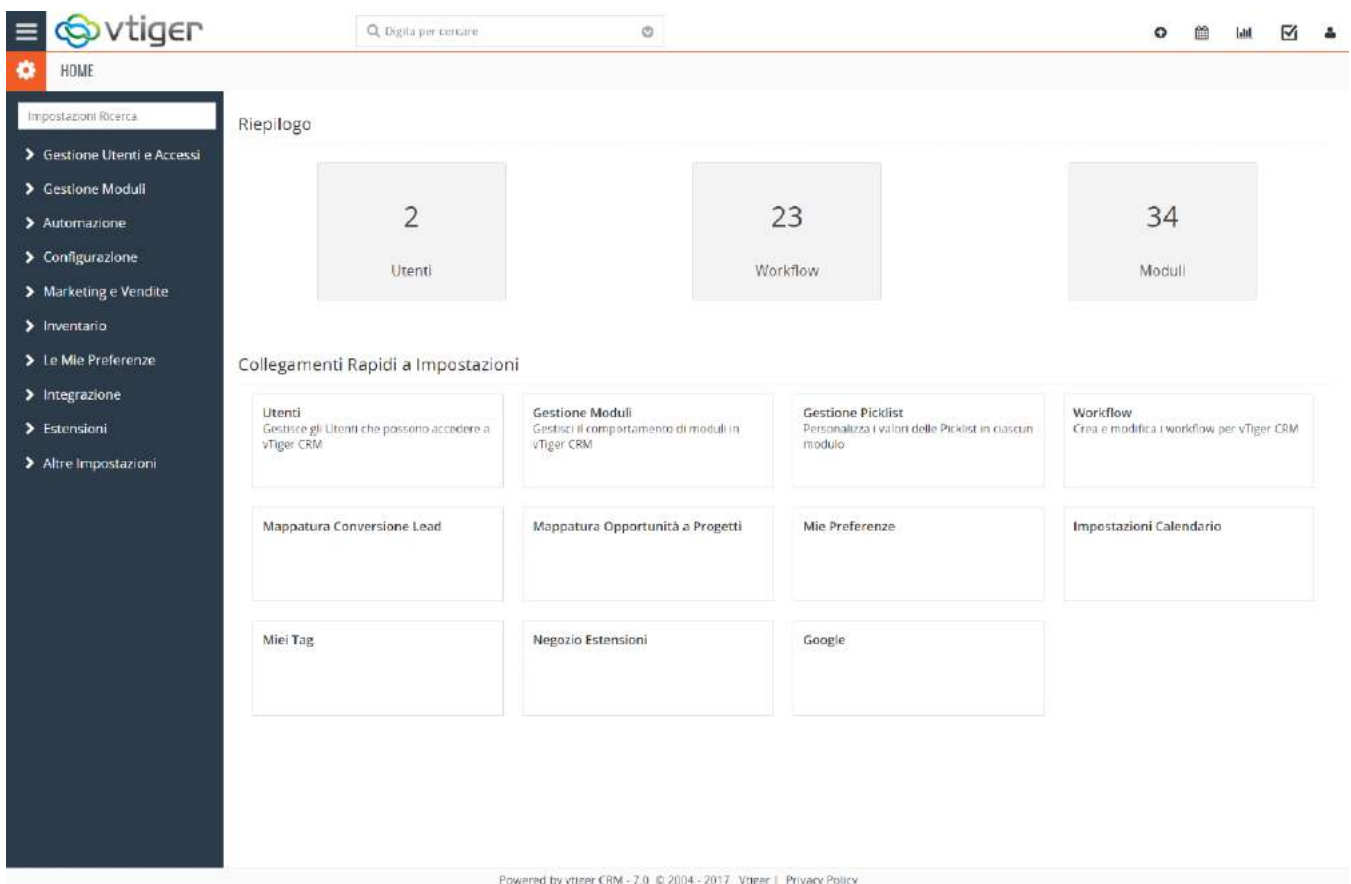
- Creazione veloce
- Calendario
- Reportistica
- Attività
- Impostazioni personali (ed **Uscita dal sistema!**)

A questo punto possiamo accedere ai moduli e cominciare ad analizzare tutte le funzioni del sistema, partendo da quelle di configurazione, riservate di solito all'Amministratore.

Aprendo il Menù in alto a sinistra, dall'ultima voce in basso si accede a: Impostazioni



In particolare cliccando su Impostazioni CRM compare il Menù completo delle impostazioni:



4 La configurazione del sistema

I 3 pilastri sui quali si baserà poi tutto il funzionamento del sistema, e che quindi vanno sin dall'inizio considerati con particolare attenzione, sono:

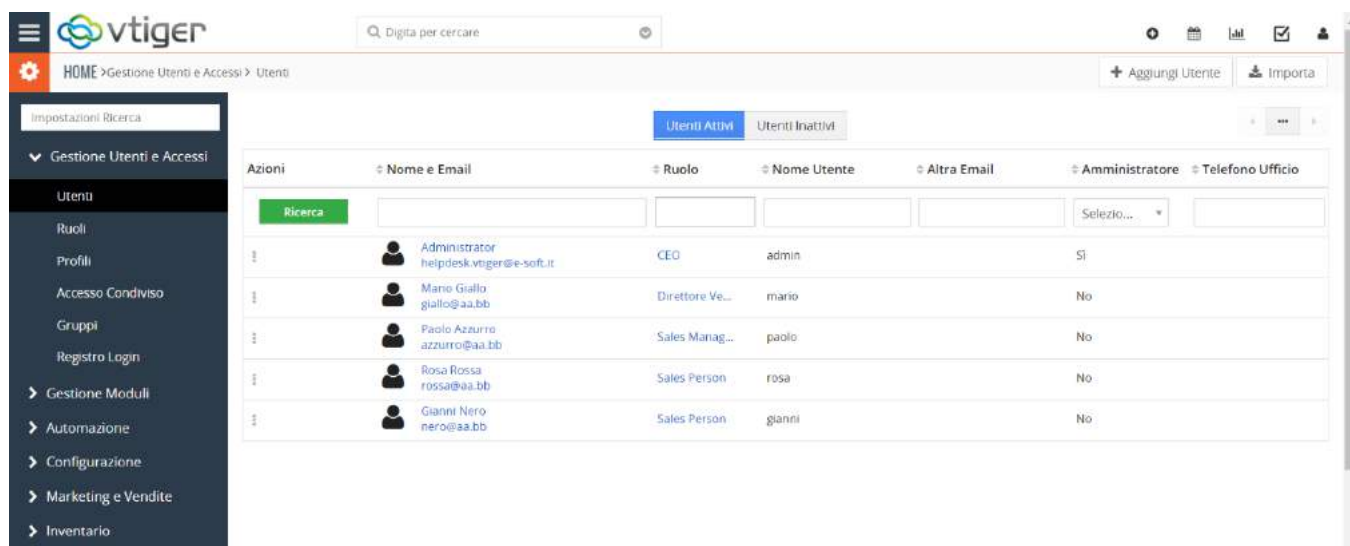
- La configurazione degli utenti, con relative possibilità di accedere in visualizzazione e/o modifica alle varie entità del sistema
- La gestione dei moduli delle anagrafiche dei Clienti (Organizzazioni, Contatti, Lead)
- La parte relativa ai Prodotti e Servizi offerti dalla propria organizzazione, anche se in alcuni casi, come vedremo, questa sezione potrebbe in un primo momento non essere utilizzata

5 Utenti e Accessi

La gestione delle utenze in Vtiger è molto accurata e consente di definire fino al singolo campo chi può vedere / modificare cosa. Questo si ottiene lavorando sulle seguenti configurazioni:

- Utenti
- Ruoli
- Profili
- Gruppi
- Accesso Condiviso

Il menù Gestione Utenti ed Accessi è inoltre completato dal **Registro Login** che contiene il log degli accessi al sistema da parte degli utenti.

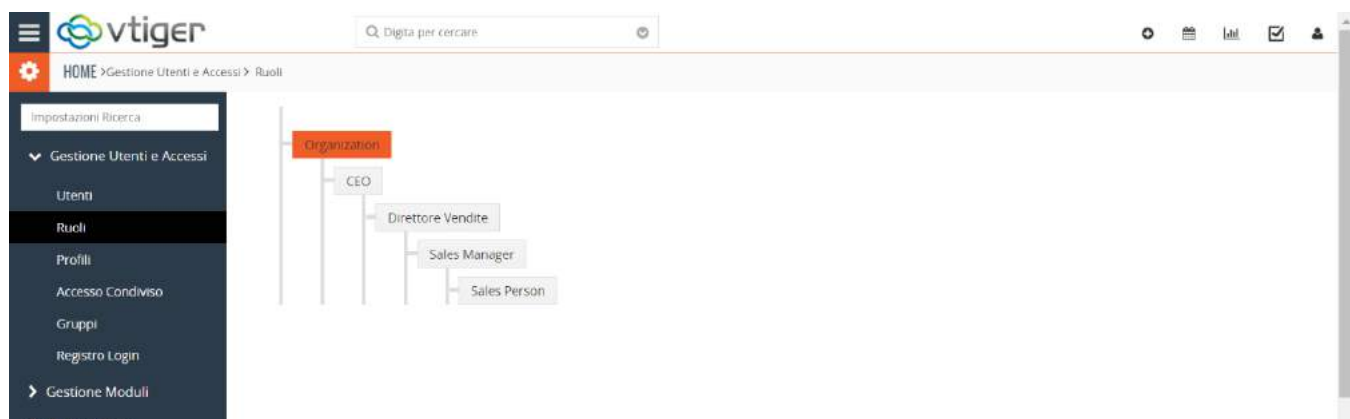


Azioni	Nome e Email	Ruolo	Nome Utente	Altra Email	Amministratore	Telefono Ufficio
Ricerca	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Selezio...	<input type="text"/>
	Administrator helpdesk.vtiger@e-soft.it	CEO	admin		Si	
	Mario Giallo giallo@aa.bb	Direttore Ve...	mario		No	
	Paolo Azzurro azzurro@aa.bb	Sales Mariag...	paolo		No	
	Rosa Rossa rossa@aa.bb	Sales Person	rosa		No	
	Gianni Nero nero@aa.bb	Sales Person	gianni		No	

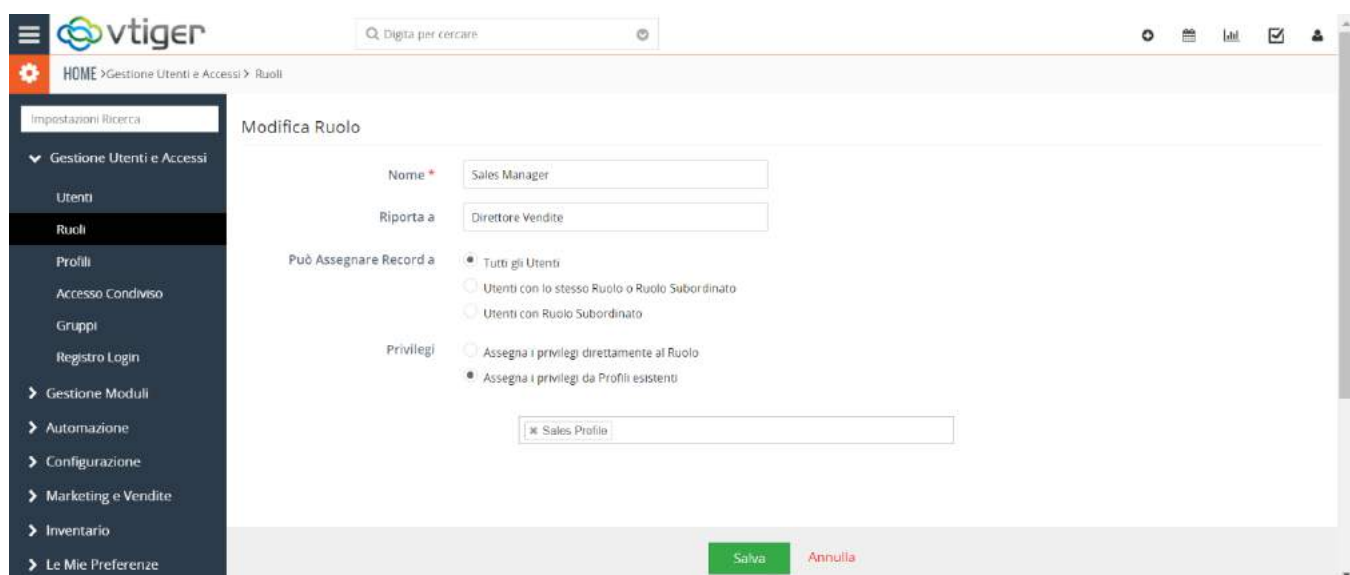
Le impostazioni fondamentali di questa parte sono quella degli Utenti e dei Ruoli. Per procedere correttamente è opportuno partire dalla definizione dei Ruoli, ovvero dal disegno dell'Organigramma Funzionale della propria azienda, dove Funzionale va inteso nel senso letterale del termine: più che rispecchiare l'Organigramma Ufficiale dell'Azienda, conviene impostare un Organigramma in maniera "funzionale" all'applicativo.

Questo perché la regola generale delle Visibilità (generale perché è possibile come vedremo inserire delle eccezioni) prevede che chi sta sopra nell'Organigramma veda le cose di chi sta sotto e non viceversa, per cui può spesso convenire che in un'Organizzazione il ruolo di Back Office / Segreteria sia più in alto rispetto a tutta la struttura Commerciale.

Nella figura seguente è riportato lo schema dei ruoli preimpostato: è poi possibile, agendo direttamente da interfaccia, aggiungere spostare o eliminare blocchi, fino a costruirsi lo schema specchio della propria organizzazione.



Cliccando sul singolo Ruolo si accede alle impostazioni specifiche di questo modulo:



Modifica Ruolo

Nome *

Riporta a

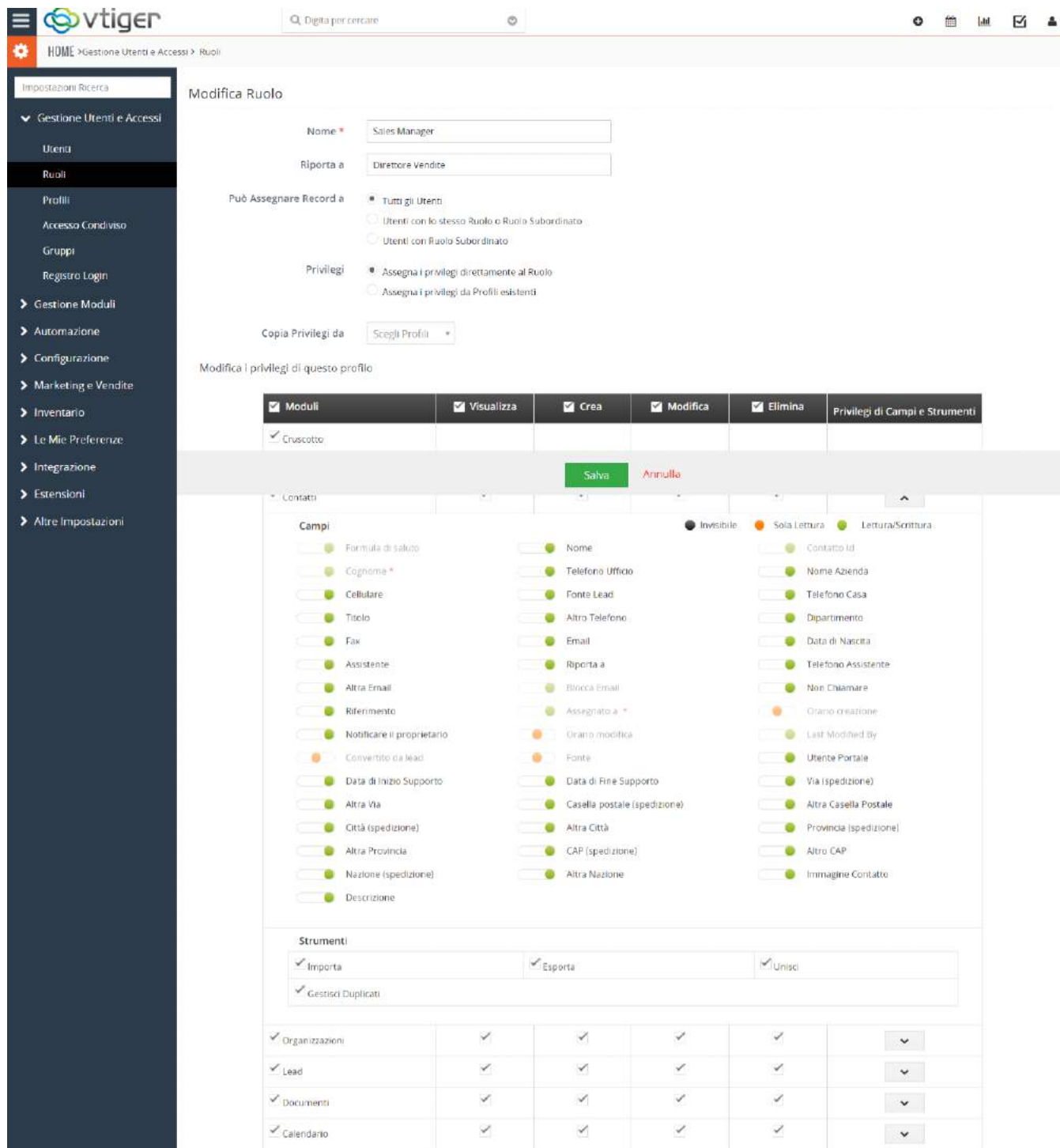
Può Assegnare Record a

- Tutti gli Utenti
- Utenti con lo stesso Ruolo o Ruolo Subordinato
- Utenti con Ruolo Subordinato

Privilegi

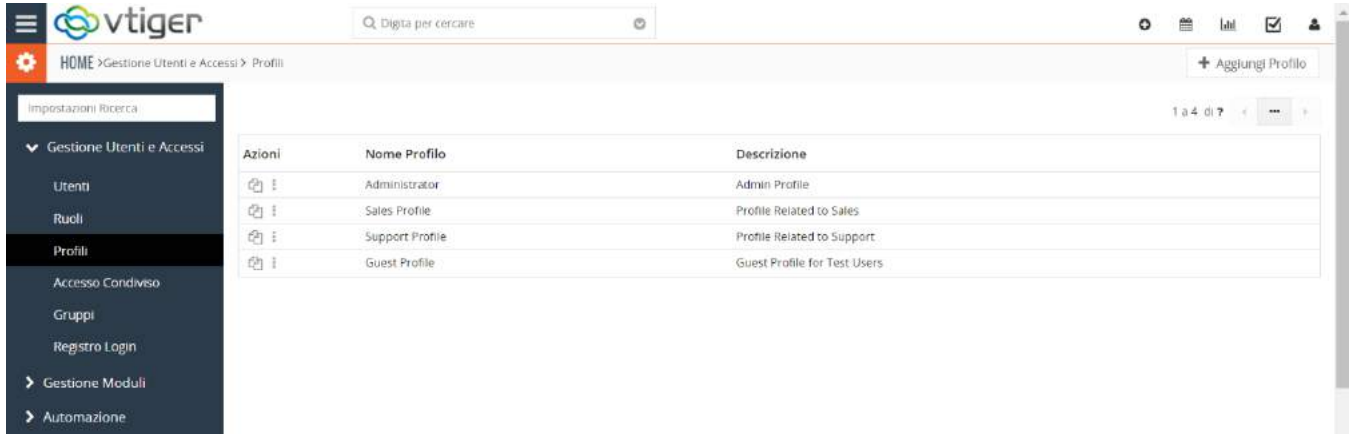
- Assegna i privilegi direttamente al Ruolo
- Assegna i privilegi da Profili esistenti

Il significato dei campi è intuitivo; la cosa più interessante è che i privilegi possono essere quelli di un determinato profilo oppure assegnati direttamente ruolo per ruolo, in questo caso la maschera si estende come illustrato sotto:



Da questa maschera è quindi possibile, modulo per modulo e addirittura campo per campo, stabilire se gli utenti che appartengono ad un determinato ruolo potranno accedere, visualizzare o modificare una certa tipologia di informazioni contenute nel sistema.

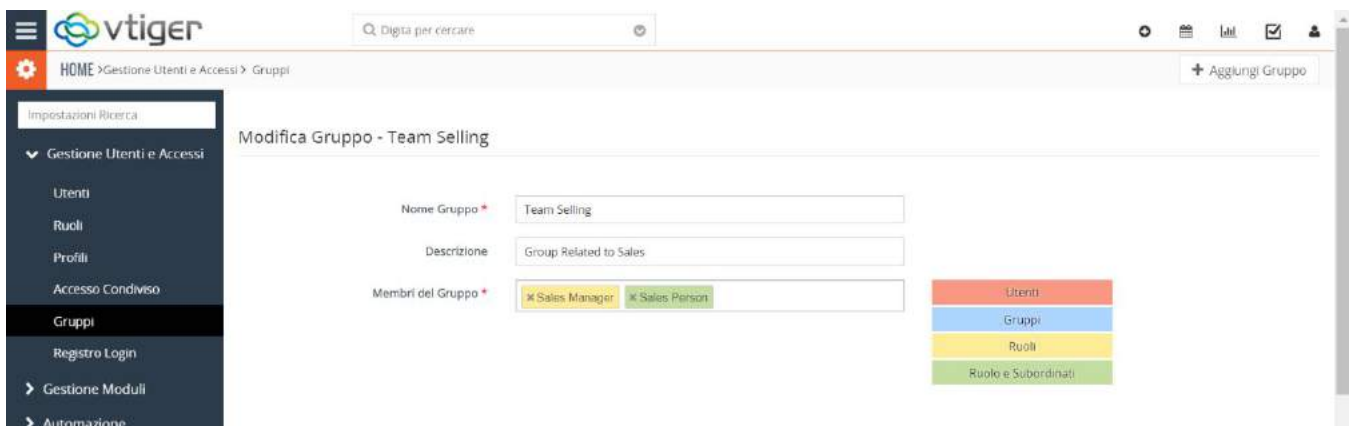
La configurazione dei Profili, assolutamente analoga, fa sì che possiamo assegnare a tanti ruoli diversi lo stesso tipo di accessi (quello contenuto nel Profilo) senza dovere ripetere la stessa configurazione per ogni singolo ruolo. Nella figura seguente è riportata la configurazione di default; cliccando su un determinato profilo si accede ad una maschera analoga a quella visualizzata nella pagina precedente.



Azioni	Nome Profilo	Descrizione
	Administrator	Admin Profile
	Sales Profile	Profile Related to Sales
	Support Profile	Profile Related to Support
	Guest Profile	Guest Profile for Test Users

Con la configurazione dei Gruppi (di base ne vengono proposti 3: Selling, Marketing, e Support, ma è possibile aggiungerne a piacere) è invece possibile costruire degli insiemi di Ruoli e/o Utenti di tipo trasversale, a cui assegnare determinate entità. Ad esempio un Ticket di assistenza potrebbe essere inizialmente assegnato genericamente al gruppo Support, in modo che sia visto da tutti i componenti di quel gruppo, e solo in un secondo tempo preso in carico da chi effettivamente lo gestirà. Inoltre i gruppi possono essere utilizzati per creare eccezioni al sistema standard dei privilegi, come vedremo nel prossimo paragrafo.

Di seguito è riportata la maschera di configurazione di un singolo gruppo.



Modifica Gruppo - Team Selling

Nome Gruppo *

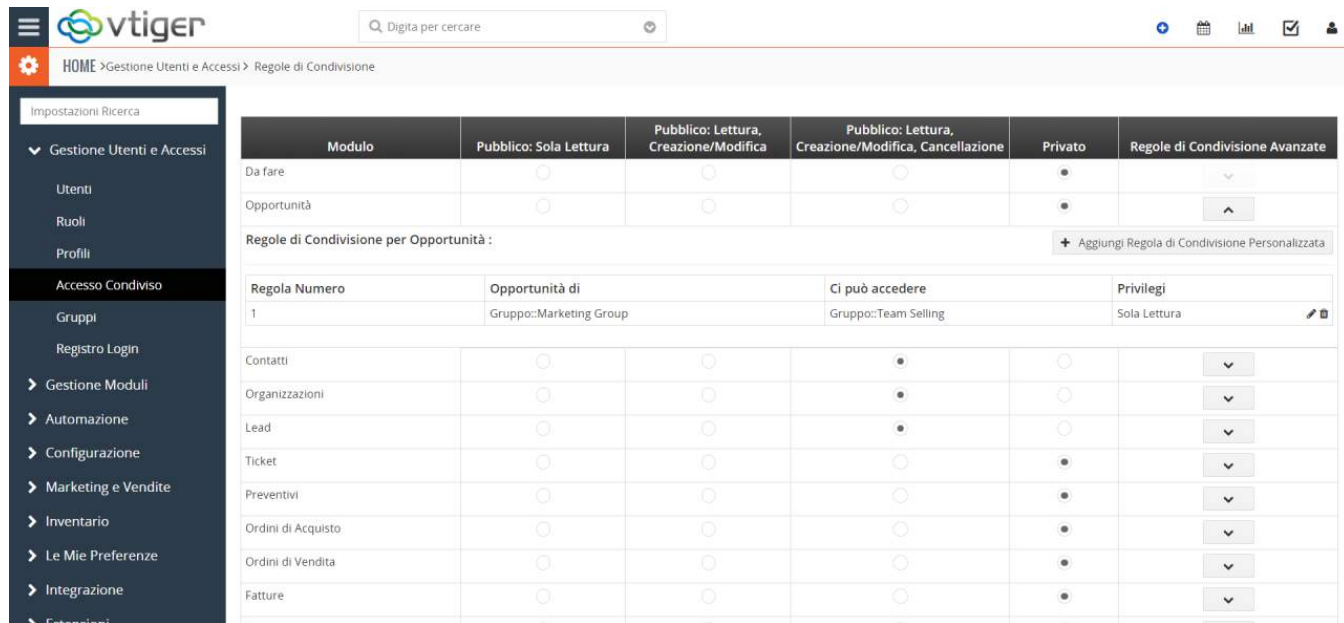
Descrizione

Membri del Gruppo *

- Utenti
- Gruppi
- Ruoli
- Ruolo e Subordinati

Il modulo Accesso Condiviso ha invece due funzioni fondamentali:

- La prima è quella di definire se una certa categoria di informazioni (ad esempio i Contatti) è Pubblica (ovvero tutti vedono tutto) o Privata (ovvero vale la regola generale di chi sta sopra nell'organigramma vede i record assegnati a chi sta sotto e non viceversa)
- La seconda è di impostare delle eccezioni al funzionamento delle visibilità generale, definendo delle regole personalizzate per consentire ad esempio (vedi figura sotto) ad un determinato Gruppo di Utenti di accedere alle Opportunità di un altro Gruppo, indipendentemente dalla loro collocazione in Organigramma



Modulo	Pubblico: Solo Lettura	Pubblico: Lettura, Creazione/Modifica	Pubblico: Lettura, Creazione/Modifica, Cancellazione	Privato	Regole di Condivisione Avanzate
Da fare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	▼
Opportunità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	▲
Regole di Condivisione per Opportunità :					
+ Aggiungi Regola di Condivisione Personalizzata					
Regola Numero	Opportunità di	Ci può accedere		Privilegi	
1	Gruppo:Marketing Group	Gruppo:Team Selling		Sola Lettura	✎
Contatti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	▼
Organizzazioni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	▼
Lead	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	▼
Ticket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	▼
Preventivi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	▼
Ordini di Acquisto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	▼
Ordini di Vendita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	▼
Fatture	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	▼

L'impostazione iniziale del sistema è che tutti i moduli siano Pubblici, ovvero tutti vedono tutto!

Come si può capire da quanto detto la parte di configurazione degli accessi è molto articolata, ma proprio per questo non semplice da impostare inizialmente.

Il suggerimento operativo che si può dare è quello di focalizzarsi inizialmente solo su Ruoli e Utenti, lasciando inizialmente tutte le altre impostazioni di default (tranne eventualmente la decisione se la visibilità dei moduli in Accesso Condiviso debba essere "Pubblica" o "Privata", la qual cosa influisce su tutte le altre impostazioni) andando poi ad aggiungere regole e limitare/allargare la visibilità in un secondo tempo, quando saranno ben definiti i flussi da implementare, e si potranno creare casi prova su cui applicare le regole desiderate.

Adesso che abbiamo più chiaro il quadro della gestione utenze, possiamo completare questa parte andando ad analizzare nel dettaglio il modulo di creazione / modifica degli utenti.

La figura della pagina seguente raffigura la maschera completa per l'inserimento di un utente.

HOME > Gestione Utenti e Accessi > Utenti > Creazione

Impostazioni Ricerca

▼ Gestione Utenti e Accessi

Utenti

Ruoli

Profili

Accesso Condiviso

Gruppi

Registro Login

> Gestione Moduli

> Automazione

> Configurazione

> Marketing e Vendite

> Inventario

> Le Mie Preferenze

> Integrazione

> Estensioni

> Altre Impostazioni

Creazione Nuovo Utente

Ruolo e Login Utente

Nome Utente *	<input type="text"/>	Email *	<input type="text"/>
Nome	<input type="text"/>	Cognome *	<input type="text"/>
Password *	<input type="text"/>	Conferma Password *	<input type="text"/>
Amministratore	<input type="checkbox"/>	Ruoli *	<input type="text" value="CEO"/>
Vista Lead di Default	<input type="text" value="Oggi"/>		

Impostazione Valuta e Numeri

Valuta	<input type="text" value="Euro"/>	Formato Migliaia	<input type="text" value="123.456.789"/>
Separatore Decimale	<input type="text" value="."/>	Separatore Migliaia	<input type="text" value="."/>
Posizione Simbolo	<input type="text" value="\$1.0"/>	Numero Decimali della Valuta	<input type="text" value="2"/>
Rimuovi Zeri Finali	<input type="checkbox"/>		

Salva
Annulla

Altre Informazioni

Titolo	<input type="text"/>	Fax	<input type="text"/>
Interno	<input type="text"/>	Altra Email	<input type="text"/>
Telefono Ufficio	<input type="text"/>	Email Secondaria	<input type="text"/>
Cellulare	<input type="text"/>	Riporta a	<input type="text" value="Digita per cercare"/>
Telefono Casa	<input type="text"/>	Altro telefono	<input type="text"/>
Firma	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px; width: 100%;"></div>		
Compositore Email Interno	<input type="checkbox"/>	Lingua:	<input type="text" value="US English"/>
CRM Phone Extension	<input type="text"/>	Vista Record di Default	<input type="text" value="Riepilogo"/>
Nazionali Famiglia a Sinistra	<input type="checkbox"/>		

Indirizzo utente

Via	<input type="text"/>	Stato	<input type="text"/>
Città	<input type="text"/>	CAP	<input type="text"/>
Provincia	<input type="text"/>		

Fotografia Utente

Fotografia Carica

Nota: Gli allegati attuali (immagini) saranno sostituiti.

Powered by vtiger CRM - 7.0 © 2004 - 2017 - Vtiger | Privacy Policy

Di seguito indichiamo quali sono i campi obbligatori, e tra gli altri citiamo quelli che hanno maggiore impatto sul funzionamento del sistema (**NB. Le informazioni obbligatorie sono quelle contrassegnate nel sistema dall'asterisco rosso**):

Ruolo e Login Utente

Nome Utente *: il nome con cui l'utente accede al sistema

Email *: l'e-mail dell'utente

Nome : il nome dell'utente

Cognome *: il cognome dell'utente

Amministratore: se l'utente viene definito Amministratore, potrà fare TUTTO, indipendentemente dal suo ruolo e dalle altre impostazioni di visibilità

Ruolo *: il ruolo a cui appartiene l'utente, da scegliere tra quelli configurati

Impostazioni Valuta e Numeri

Queste impostazioni definiscono come verranno visualizzate a livello di singolo utente le Valute nel sistema (è possibile configurarne più di una), in particolare quali separatori dei decimali e delle migliaia si preferiscono.

Altre Informazioni

In questo blocco si inseriscono informazioni aggiuntive sull'utente e alcune impostazioni personali. Il campo "Firma" consente di impostare la firma che verrà automaticamente inserita in calce alle mail mandate dall'utente.

Il flag "Compositore mail interno" consente di scegliere se comporre mail in uscita da Vtiger o tramite il client di posta elettronica installato sul proprio PC

Il campo "Lingua" consente di impostare a livello di singoli utenti la lingua del sistema.

I campi "Vista record di default" (Riepilogo oppure Dettaglio) e "Nascondi pannello a sinistra" sono invece scelte che agiscono sulla visualizzazione di default delle maschere del sistema.

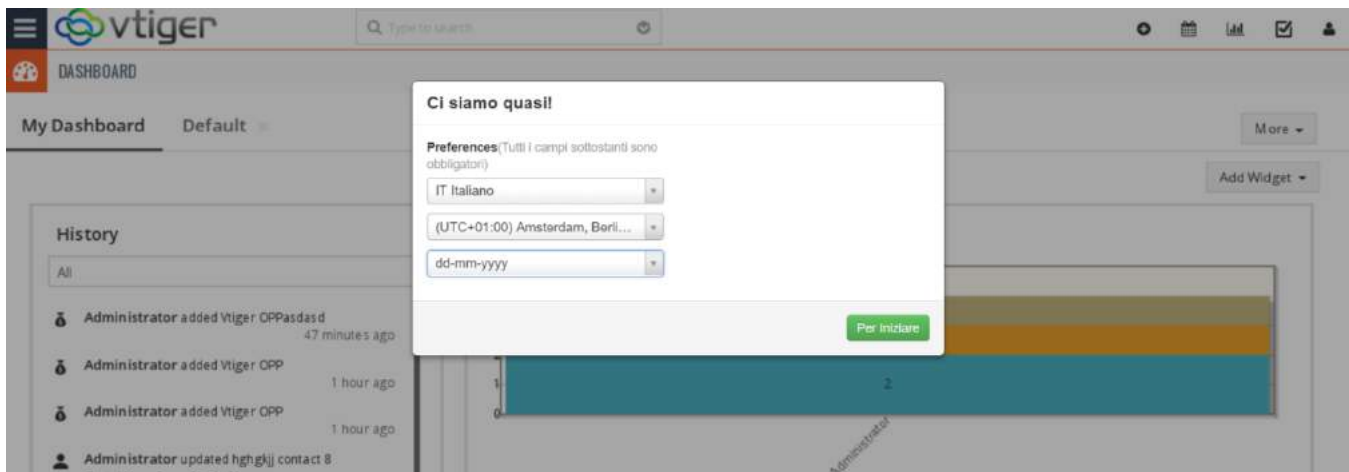
Indirizzo Utente

Facoltativo – per inserire l'indirizzo dell'utente

Fotografia Utente

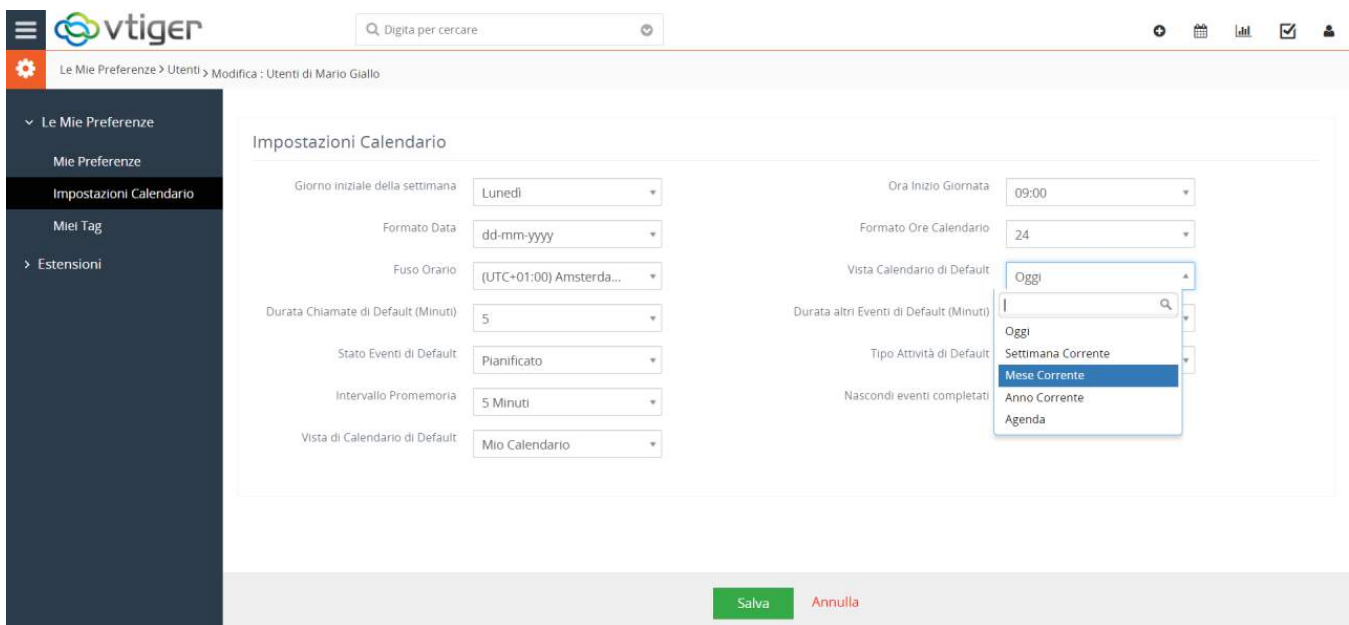
Facoltativo – per inserire la fotografia dell'utente

NB. Al primo accesso di un utente (cfr. figura seguente), il sistema chiederà di inserire / confermare alcune impostazioni personali: Lingua, Fuso Orario e Visualizzazione preferita per le date



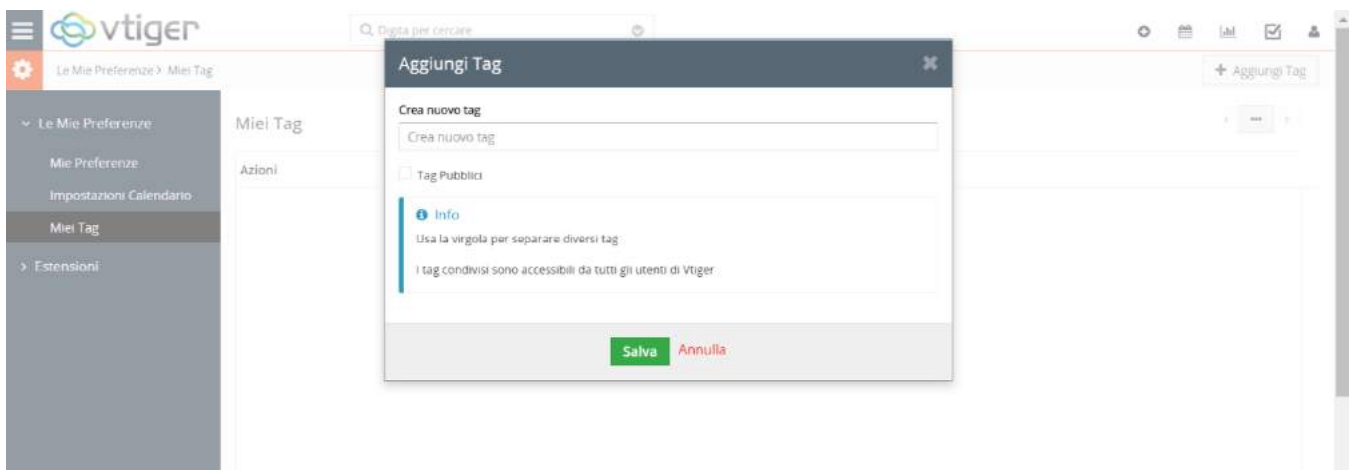
Infine, una volta entrati, sarà possibile accedere, cliccando sulla figura stilizzata in alto a destra, alle proprie impostazioni personali, ed impostarne altre relative alla visualizzazione del Calendario, ai Tag preferiti e ad un eventuale collegamento con il proprio account Google per mantenere sincronizzati Calendario e/o Contatti.

Le Mie Preferenze - Impostazioni Calendario



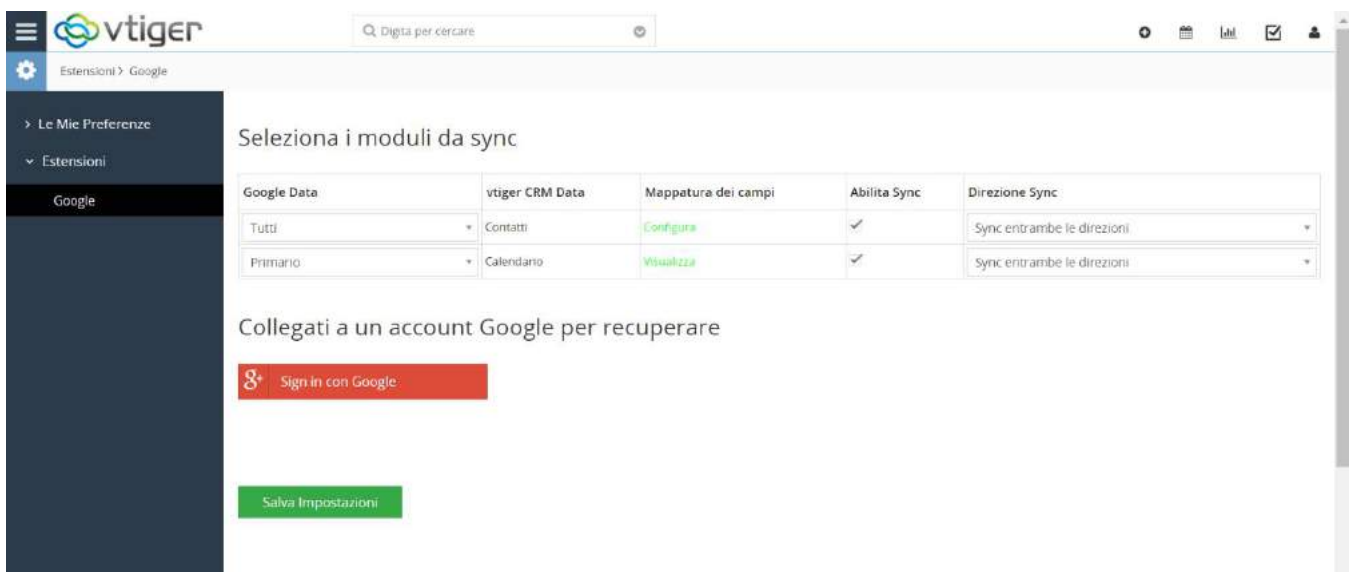
Le impostazioni hanno effetto sulla visualizzazioni del Calendario e sulle impostazioni di default di Eventi ed Attività (cfr. nel seguito la parte relativa a questi moduli)

Le Mie Preferenze – Miei Tag



L'impostazione di Tag personali consentirà di effettuare ricerche trasversali su record del sistema categorizzati con lo stesso Tag

Estensioni - Google



Tramite queste impostazioni, che verranno trattate più avanti in un paragrafo a parte, è possibile definire le modalità di sincronizzazione di Calendario e Contatti di un proprio account Google con Vtiger.

6 Gestione Moduli

Un'altra delle caratteristiche fondamentali di Vtiger è la possibilità di personalizzare a piacere le informazioni relative alle diverse entità del sistema, aggiungendo o togliendo campi di qualsiasi tipologia direttamente dal programma. Analogamente si possono definire per ogni entità quali sono i campi obbligatori, quali vogliamo mettere nelle maschere di riepilogo o di inserimento rapido, se devono esserci dei valori di default, ecc...

Queste attività è propria dell'Amministratore di sistema (o comunque di chi ha i permessi di Amministratore) che vi può accedere dal menù Impostazioni – Gestione Moduli, che comprende tre programmi.

Gestione Moduli

Consente di disattivare quei Moduli che non interessano. Tali moduli non saranno accessibili da nessun utente (neanche dagli Amministratori), fino a quando non verranno riattivati.

Gestione Layout e Campi del Modulo

E' il programma fondamentale per personalizzare le maschere di inserimento (e di conseguenza le strutture dati) delle entità del sistema.

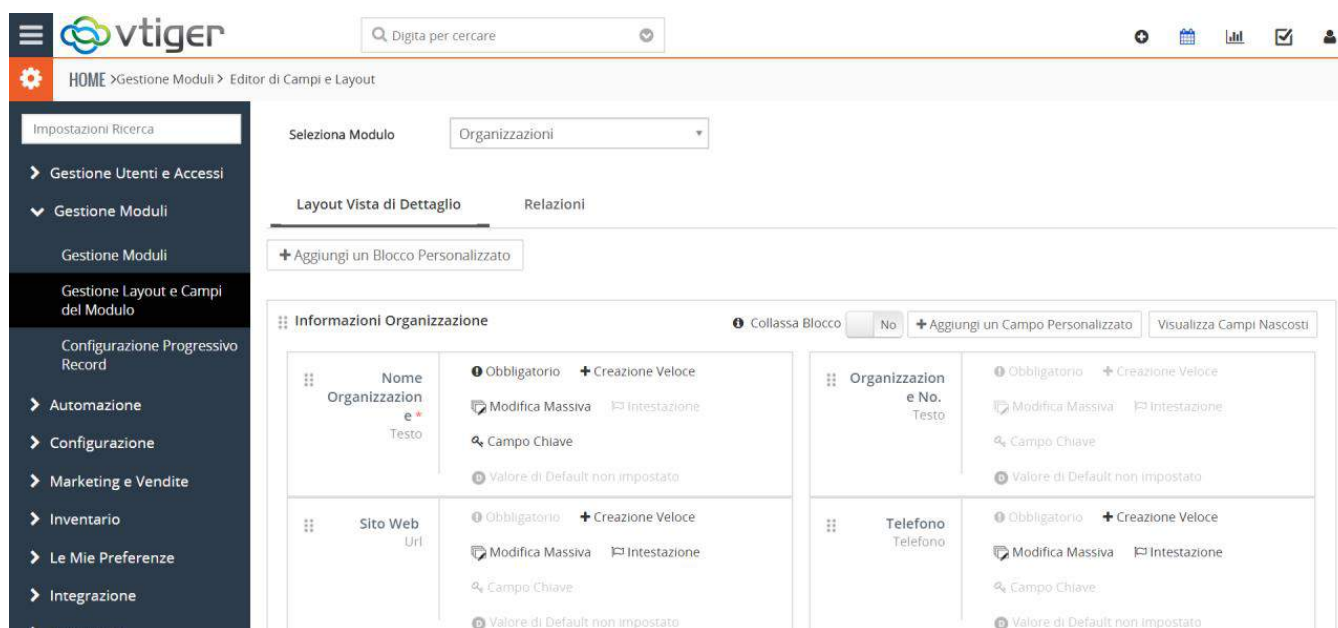
Prendiamo come esempio la maschera delle Organizzazioni, ma quanto diciamo vale per tutti i moduli del sistema, fatta eccezione per quello degli utenti, che non è modificabile.

Scegliendo dal menù a tendina in alto il modulo Organizzazioni, verranno visualizzati tutti i campi del modulo, suddivisi in blocchi, esattamente come compaiono nella maschera di inserimento, ma con evidenziate le loro caratteristiche:

- Se il campo è obbligatorio
- Se compare nella maschera di Creazione Veloce
- Se è possibile per quel campo effettuare una Modifica massiva su più record
- Se compare nella parte Intestazione della maschera
- Se compare nella maschera di riepilogo (Campo Chiave)
- Se ha un valore di default

Come si può vedere nella figura della pagina successiva, in cui è rappresentata una porzione della maschera relativa al modulo Organizzazioni, per cambiare le impostazioni di cui sopra è sufficiente cliccare sulle etichette relative.

Agendo sulla matita che compare facendo passare il mouse in alto a destra nella casella di ogni singolo campo è inoltre possibile, oltre che visualizzare le proprietà di quel campo, disattivarlo, ovvero farlo scomparire dalle maschere di inserimento/modifica.



Agendo sui 6 puntini a sinistra di ogni Campo e trascinandoli è inoltre possibile spostare la posizione del campo all'interno della maschera di inserimento, mentre agendo sui puntini a sinistra di un blocco si può cambiare la posizione dell'intero blocco.

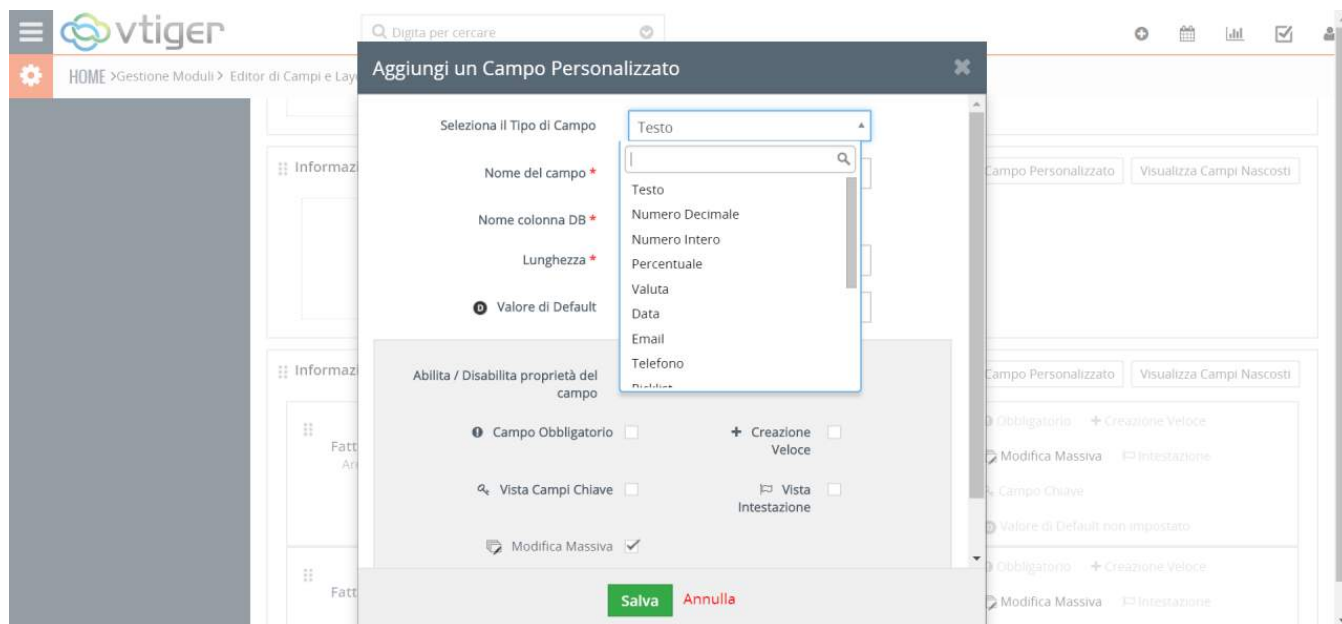
L'opzione "Collassa Blocco" fa sì che nella maschera di inserimento di dettaglio il blocco apparirà "chiuso", ovvero con i campi non visualizzati, con la possibilità comunque di riaprirlo al bisogno direttamente dalla maschera stessa.

La funzione più interessante è la possibilità di aggiungere campi (ed eventualmente anche nuovi blocchi), tramite i bottoni "Aggiungi" oppure "Aggiungi un Campo Personalizzato" ("Aggiungi un Blocco Personalizzato" per i blocchi).

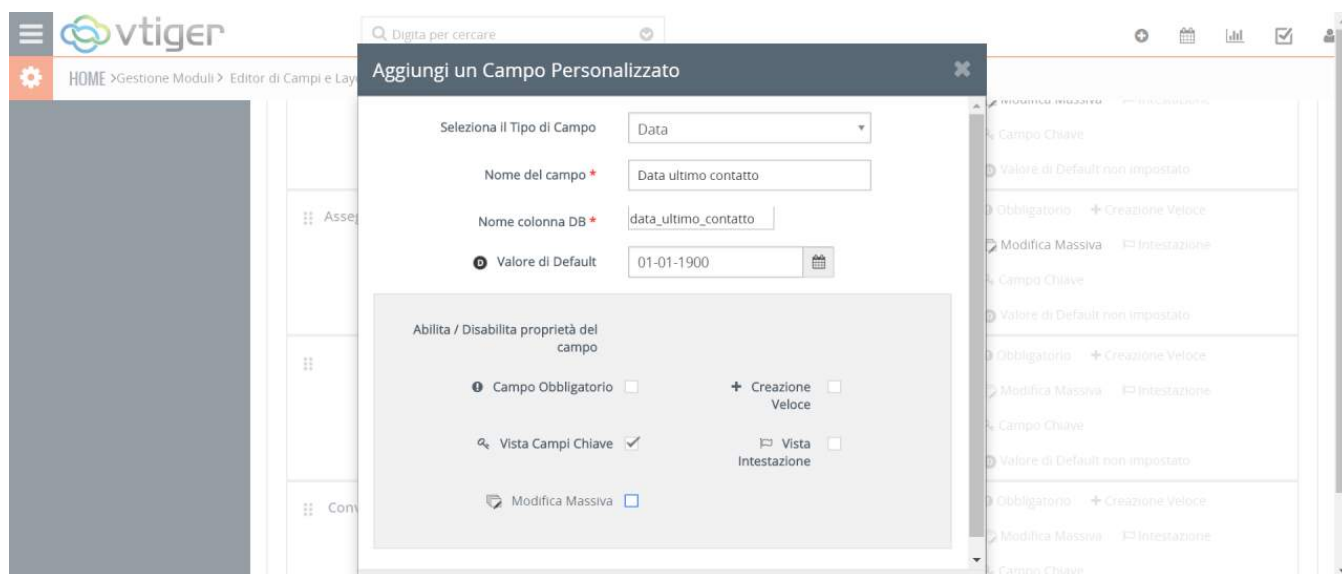
Con i bottoni per aggiungere campi compare la maschera della figura alla pagina seguente, in cui inserire le caratteristiche del campo da aggiungere.

In particolare il primo dato da inserire è il tipo di campo (Testo, Numero Decimale, Data, ecc...), in funzione del quale potranno essere richieste informazioni aggiuntive (ad esempio quante cifre decimali nel caso di Numero Decimale).

Una tipologia molto interessante è la **Picklist**, ovvero campi del tipo Menù a Tendina; in questo caso i valori della tendina posso inserirli tutti subito, oppure metterne solo alcuni ed aggiungerne successivamente altri grazie ad una funzione a parte. Le picklist possono inoltre essere condizionate a comparire o meno solo per determinati Ruoli.



Ad esempio se voglio aggiungere al blocco Informazioni Personalizzate il campo chiave, non obbligatorio, "Data ultimo contatto", inserirò le seguenti informazioni:



Consiglio operativo è quello di inserire come "Nome colonna DB" un valore senza spazi e senza caratteri in maiuscolo, per migliore compatibilità con i data base (NB. questa informazione è presente nel prodotto fornito da e-Soft, nello standard il nome dei campi nelle tabelle è generato automaticamente)

Infine, il bottone "Visualizza Campi Nascosti" fa vedere per ogni blocco quali campi sono disattivi, e dà la possibilità di riattivarli se fossero di nuovo necessari.

Configurazione Progressivo Record

Consente di impostare il numeratore dei record per ogni entità, inserendo inoltre un prefisso testuale rappresentativo dell'entità stessa (cfr. figura sottostante).

The screenshot shows the vtiger CRM interface. At the top left is the vtiger logo and a search bar with the placeholder text "Digita per cercare". The breadcrumb navigation path is "HOME > Gestione Moduli > Configurazione del Progressivo dei record". On the right side of the header, there are icons for home, calendar, reports, and user profile. A left sidebar menu is visible, with "Configurazione Progressivo Record" highlighted. The main content area is titled "Configurazione del Progressivo dei record" and includes a button "Aggiorna Progressivi Mancanti". The configuration form contains three fields: "Seleziona Modulo" with a dropdown menu showing "Preventivi", "Prefisso" with a text input field containing "Offerta-", and "Progressivo (Inizia da) *" with a text input field containing "20170001". At the bottom of the form, there are two buttons: "Salva" (green) and "Annulla" (red).

7 Altre Configurazioni di Base

Tralasciando per il momento le impostazioni più avanzate, vediamo quali sono le configurazioni di base utili per cominciare ad utilizzare il sistema, che si trovano raggruppate nel menù

Impostazioni CRM – Configurazione

Informazioni Società

Consente di inserire le informazioni relative alla propria società (logo compreso), informazioni che compariranno ad esempio in calce ai report prodotti da Vtiger. Il logo comparirà inoltre anche in alto a sinistra nel sistema.

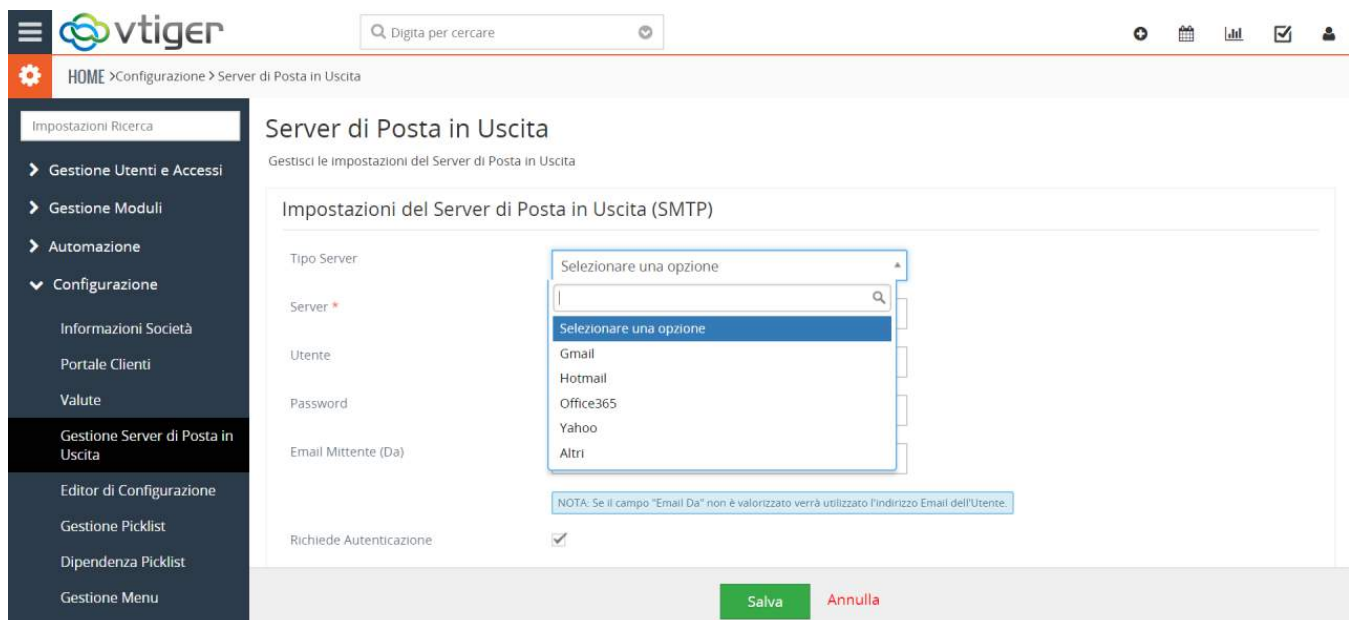
Valute

Consente di impostare altre valute oltre all'Euro, con i relativi tassi di conversione

Gestione Server di Posta in Uscita

Consente di impostare i parametri del proprio server di posta, per consentire a Vtiger di inviare mail. E' necessario inserire Utente e Password per connettersi al Server SMTP.

Se il campo "Email da" è lasciato vuoto le mail verranno inviate con l'indirizzo Email dell'utente Vtiger che invia la mail, altrimenti verrà sempre preso l'indirizzo contenuto in quel campo.

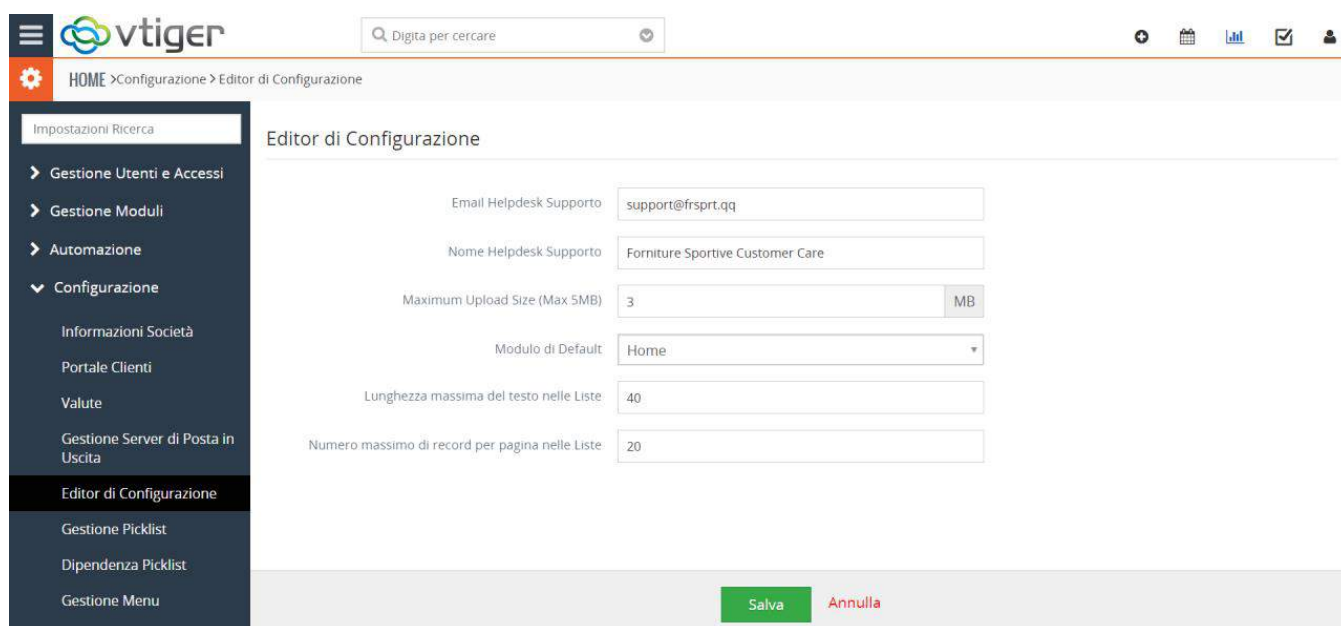


NB. Il campo Server (obbligatorio) contiene il nome del server che verrà utilizzato per la posta (ad esempio smtp.xxxxxx.it)

Editor di Configurazione

Contiene alcune impostazioni di carattere generale valide per tutto il sistema:

- N° massimo di record visualizzati per pagina nelle viste a lista
- N° massimo di caratteri dei campi testo visualizzati nelle viste a lista
- Schermata che comparirà all'ingresso nel sistema
- Massima dimensione dei documenti allegati
- Nome e mail da utilizzare nelle risposte automatiche a richieste di assistenza (cfr. in seguito la parte Supporto)



The screenshot shows the 'Editor di Configurazione' (Configuration Editor) interface in the vtiger system. The breadcrumb path is 'HOME > Configurazione > Editor di Configurazione'. The left sidebar contains a menu with the following items: Impostazioni Ricerca, Gestione Utenti e Accessi, Gestione Moduli, Automazione, Configurazione (expanded), Informazioni Società, Portale Clienti, Valute, Gestione Server di Posta in Uscita, Editor di Configurazione (highlighted), Gestione Picklist, Dipendenza Picklist, and Gestione Menu. The main content area is titled 'Editor di Configurazione' and contains the following settings:

- Email Helpdesk Supporto: support@frsprt.qq
- Nome Helpdesk Supporto: Forniture Sportive Customer Care
- Maximum Upload Size (Max 5MB): 3 MB
- Modulo di Default: Home
- Lunghezza massima del testo nelle Liste: 40
- Numero massimo di record per pagina nelle Liste: 20

At the bottom right of the configuration area, there are two buttons: 'Salva' (Save) and 'Annulla' (Cancel).

Gestione Picklist

E' lo strumento fondamentale di gestione di tutti i campi di tipo Picklist (cioè i campi con menù a tendina) presenti nel sistema. Prendiamo ad esempio il campo "Stadio di Vendita" del modulo Opportunità (cfr. figura della pagina successiva).

Da questa maschera è possibile aggiungere valori (tramite l'apposito pulsante in alto a destra), toglierli (cliccando sul cestino che compare passando con il mouse a destra delle singole voci), rinominarli (cliccando in questo caso sulla matita vicina al cestino) o riordinarli (agendo sui 6 puntini a sinistra delle voci per spostarle in su o in giù).

Dalla funzione di modifica (la matita) è anche possibile evidenziare con colori alcune voci.

NB. Alcune voci di campi obbligatori (nel caso in esempio gli stati Chiuso VINTO e Chiuso PERSO) non sono eliminabili in quanto usati dal sistema per reportistica, statistiche e workflow.

Dipendenza Picklist

Dà la possibilità di mettere in relazione 2 picklist di uno stesso modulo, facendo sì che certe voci della seconda compaiano solo a fronte dell’inserimento di una specifica voce nella prima. Nell’esempio della figura sottostante, solo quando si inserirà come Stadio di Vendita “Chiuso Vinto” o “Chiuso Perso” sarà possibile indicare nell’altro campo di tipo picklist “Range Offerta” (che abbiamo creato appositamente) in che range di valori rientra la trattativa in questione.

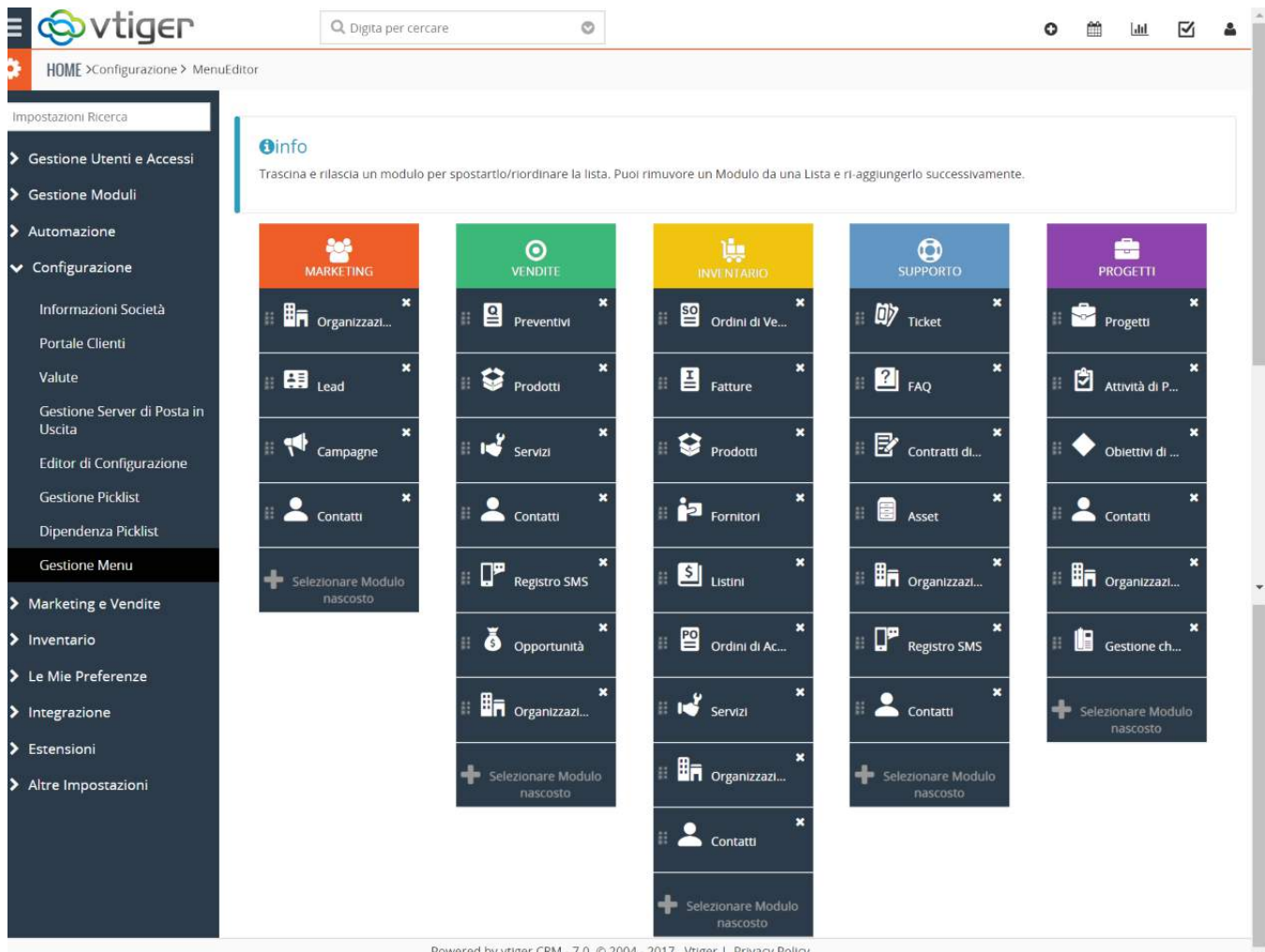
Stadio di Vendita	Offerta da Emettere	Emessa Offerta	Negoziazione	Chiuso VINTO	Chiuso PERSO
∴	minore di 10 k€	minore di 10 k€	minore di 10 k€	✓ minore di 10 k€	✓ minore di 10 k€
€	tra 10 k€ e 50 k€	tra 10 k€ e 50 k€	tra 10 k€ e 50 k€	✓ tra 10 k€ e 50 k€	✓ tra 10 k€ e 50 k€
€	maggiore di 50 k€	maggiore di 50 k€	maggiore di 50 k€	✓ maggiore di 50 k€	✓ maggiore di 50 k€

Gestione Menu

Consente di riordinare il menù generale nel modo più confacente all'effettivo utilizzo del sistema.

La configurazione di default completa è quella qui di seguito raffigurata.

Cancellando tutte le voci di un blocco scomparirà il blocco stesso dal menu principale, per questo alcune voci fondamentali sono presenti in più menu. Le voci cancellate si potranno comunque fare ricomparire quando necessario. E' inoltre possibile riordinare le voci all'interno di un blocco, mentre non è possibile da interfaccia spostare delle voci da un blocco ad un altro.



The screenshot shows the Vtiger CRM MenuEditor interface. On the left is a navigation sidebar with categories like 'Impostazioni Ricerca', 'Gestione Utenti e Accessi', 'Gestione Moduli', 'Automazione', and 'Configurazione'. The 'Gestione Menu' option is selected. The main area displays a grid of menu blocks organized into five columns: MARKETING (orange), VENDITE (green), INVENTARIO (yellow), SUPPORTO (blue), and PROGETTI (purple). Each block contains a list of items with an 'x' icon for removal. For example, the MARKETING block includes 'Organizzazi...', 'Lead', 'Campagne', and 'Contatti'. The VENDITE block includes 'Preventivi', 'Prodotti', 'Servizi', 'Contatti', 'Registro SMS', 'Opportunità', and 'Organizzazi...'. The INVENTARIO block includes 'Ordini di Ve...', 'Fatture', 'Prodotti', 'Fornitori', 'Listini', 'Ordini di Ac...', 'Servizi', 'Organizzazi...', and 'Contatti'. The SUPPORTO block includes 'Ticket', 'FAQ', 'Contratti di...', 'Asset', 'Organizzazi...', 'Registro SMS', and 'Contatti'. The PROGETTI block includes 'Progetti', 'Attività di P...', 'Obiettivi di ...', 'Contatti', 'Organizzazi...', and 'Gestione ch...'. Each block also has a '+ Selezionare Modulo nascosto' option at the bottom. An info box at the top of the grid states: 'Trascina e rilascia un modulo per spostarlo/riordinare la lista. Puoi rimuovere un Modulo da una Lista e ri-aggiungerlo successivamente.' The footer of the interface reads 'Powered by vtiger CRM - 7.0 © 2004 - 2017 Vtiger | Privacy Policy'.

Nel seguito del manuale utilizzeremo un menu semplificato, analizzando tutti i blocchi, ma eliminando dai menu le voci doppie e riordinando quelle rimaste secondo la logica del loro utilizzo. PS. Come si può notare Organizzazioni e Contatti, cioè le anagrafiche di base, di cui parleremo nel prossimo capitolo, sono presenti in tutti i moduli.