



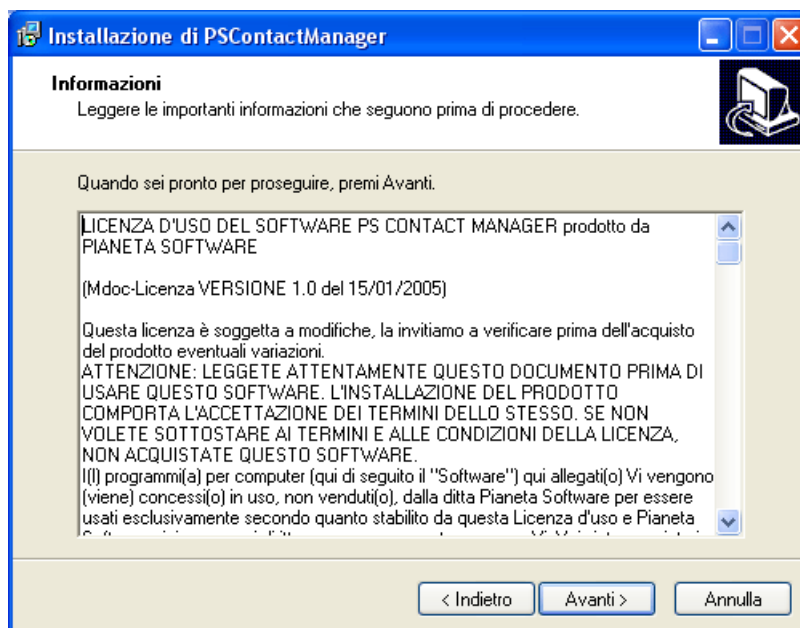
## GUIDA UTENTE

Installazione.....	2
Prima esecuzione .....	5
Login .....	7
Registrazione del programma.....	8
Inserimento clienti.....	9
Gestione contatti.....	11
Agenti.....	15
Archivi di base .....	16
Installazione in rete.....	16

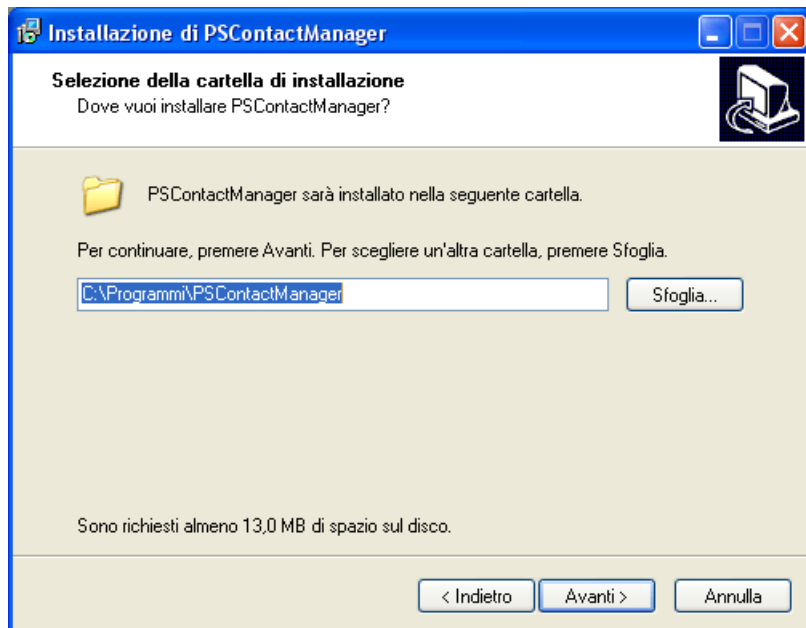
## Installazione



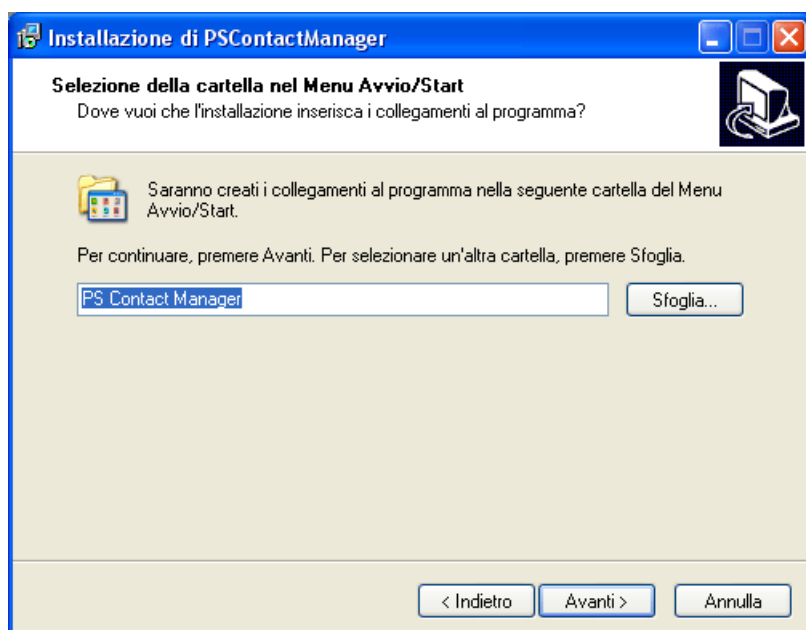
Cliccare sul tasto avanti



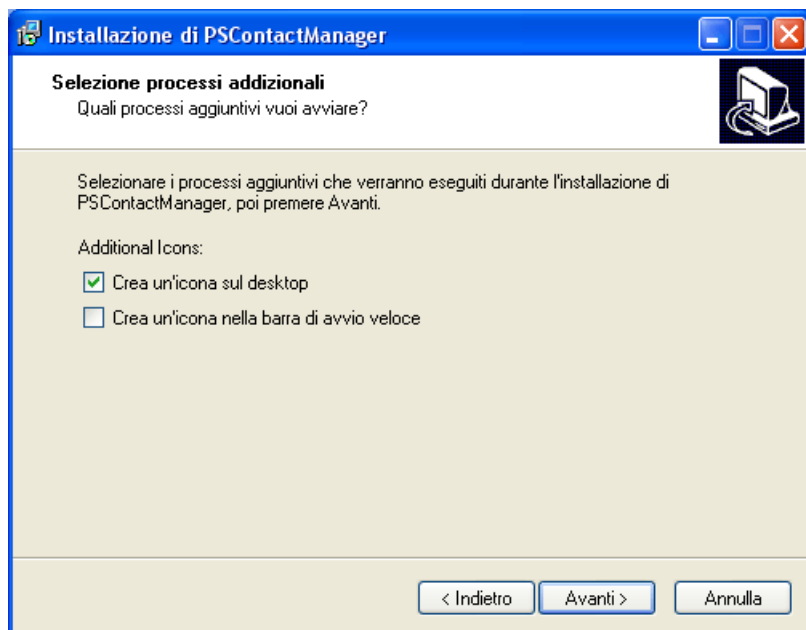
Leggere la Licenza d'uso del software e cliccare sul pulsante Avanti.  
**Questo passaggio comporta l'accettazione di tutti i termini del contratto.**



Di default il programma verrà installato nella cartella C:\Programmi\PSContactManager\.  
E' possibile cambiare la cartella di installazione, ma si consiglia di lasciare il percorso proposto.

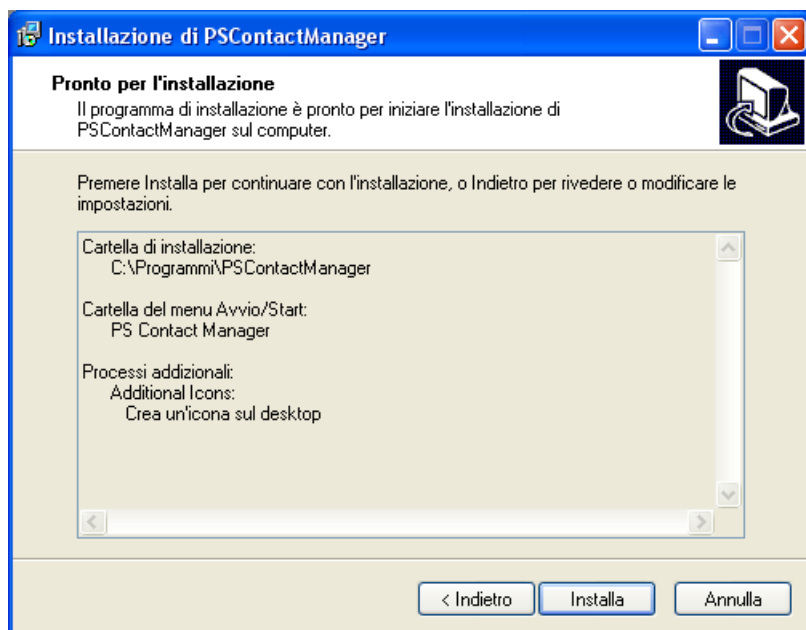


Da qui è possibile selezionare il nome del link che comparirà nella voce Avvio Programmi.



Da questa schermata è possibile creare un'icona per l'avvio veloce del programma:

- Sul Desktop (inserire una spunta sulla prima voce)
- Sulla Barra di avvio veloce (Inserire una spunta sulla seconda voce)

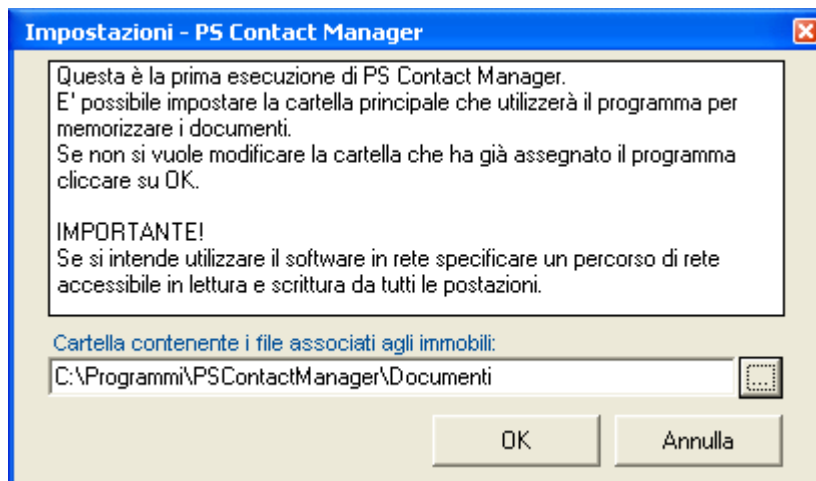


Abbiamo terminato le impostazioni di setup.

Cliccare sul pulsante Installa, per completare l'installazione.

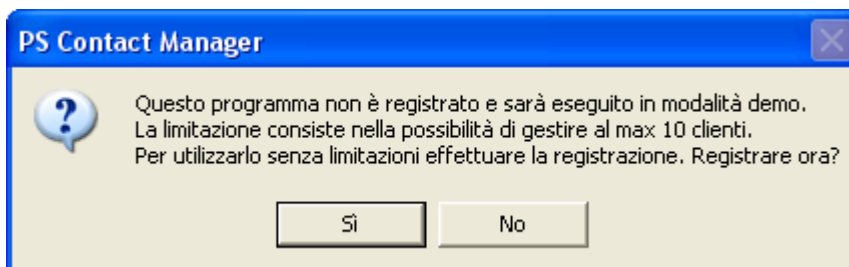
## Prima esecuzione

Alla prima esecuzione del programma è necessario impostare il percorso della cartella che utilizzerà il programma per salvare i file associati alle trattative tramite la finestra seguente:



Se si intende utilizzare il programma in rete da più postazioni diverse è importante specificare un percorso di rete accessibile in lettura e scrittura da tutte le postazioni.

Ad ogni avvio del programma viene verificato lo stato della registrazione; se il programma non risulta registrato appare il seguente messaggio:



Per registrare il programma cliccare sul pulsante Sì e passare al capitolo **“Registrazione del programma”**.

Se si desidera provare il programma in modalità Demo cliccare sul No. In versione Demo il software funzionerà senza limitazioni di funzionalità, ma funzionerà per 15 giorni e permetterà di inserire al massimo 10 clienti nell’anagrafica. In tal modo è possibile provare l’efficienza di “PS Contact Manager” prima di procedere con l’eventuale acquisto.

Durante questa fase di test si ha diritto all’assistenza telefonica e via e-mail gratuitamente e senza nessun impegno di acquisto.

E’ possibile inoltre richiedere, sempre gratuitamente e senza impegno, l’assistenza telefonica di un nostro tecnico per tutta la fase di installazione e configurazione del software.

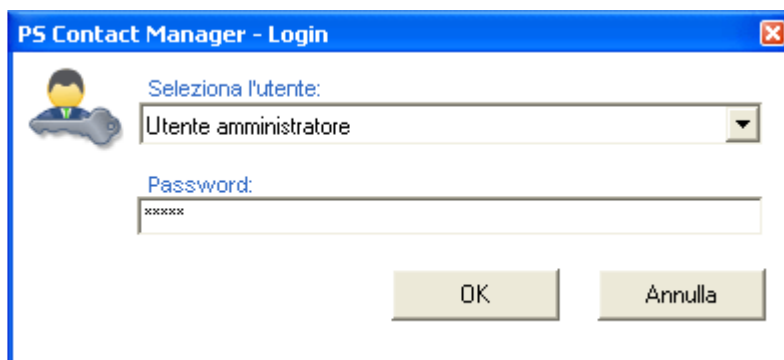
Se poi si deciderà di acquistarlo tutti i dati inseriti nel periodo di prova non andranno persi!

Per acquistare il programma o per ulteriori informazioni contattare il servizio clienti Pianeta Software al numero 0832.354162 o via e-mail all'indirizzo [info@pianetasoftware.it](mailto:info@pianetasoftware.it)

## Login

L'accesso al programma è protetto da password e il programma è multiutente, quindi tiene traccia di quale utente ha in carico un contatto.

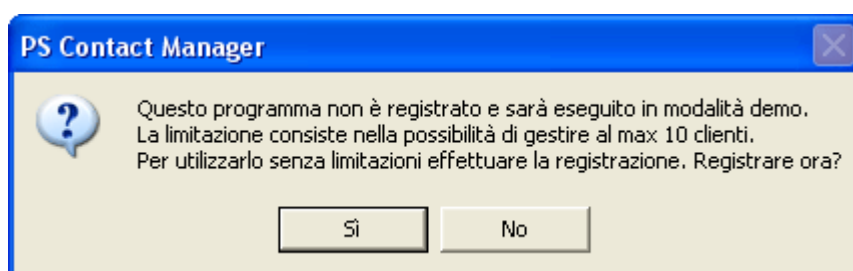
Di default è presente un utente con UserID **Administrator** e password **admin**.



## Registrazione del programma

Per utilizzare pienamente “**PS Contact Manager**” è necessario effettuare la registrazione.

Ad ogni avvio del programma viene verificato lo stato della registrazione; se non risulta registrato appare il seguente messaggio:




Cliccando sul pulsante Sì si aprirà la maschera di registrazione:

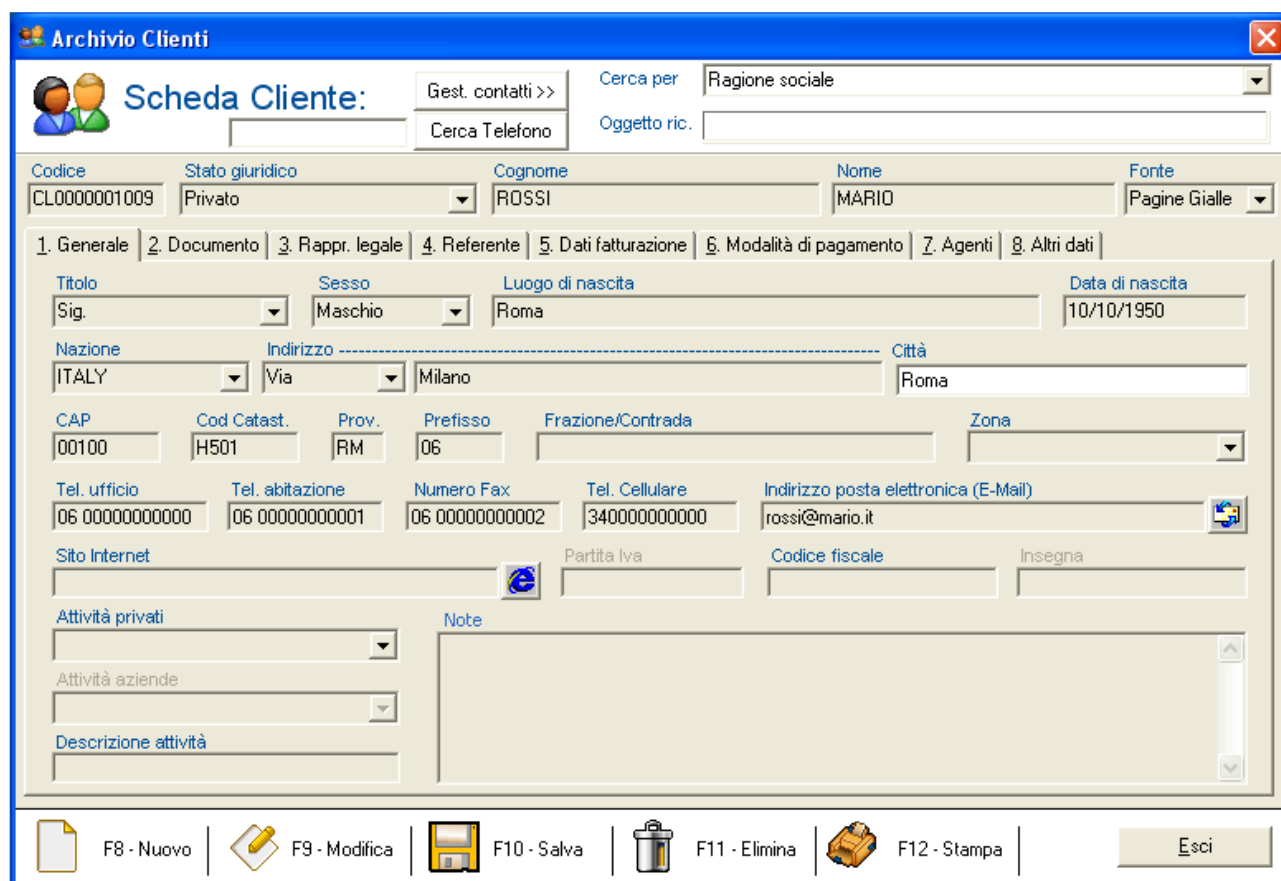


Se si vuole utilizzare il programma in modalità demo per provarne le funzionalità prima di decidere sull’acquisto cliccare sul tasto Annulla.

Per registrare il programma, è sufficiente inserire, nell’apposito campo, il codice licenza ricevuto via e-mail al momento dell’acquisto e cliccare sul tasto “Acquisisci licenze”.

## Inserimento clienti

L'anagrafica clienti è accessibile cliccando sull'icona  Anagrafica Clienti .  
Si aprirà la maschera visualizzata nella figura seguente:



The screenshot shows the 'Archivio Clienti' window with the 'Scheda Cliente' form. The form is organized into several sections:

- Header:** 'Scheda Cliente:' with a 'Gest. contatti >>' button and search fields for 'Cerca per' (Ragione sociale) and 'Cerca Telefono'.
- Basic Info:** Fields for 'Codice' (CL0000001009), 'Stato giuridico' (Privato), 'Cognome' (ROSSI), 'Nome' (MARIO), and 'Fonte' (Pagine Gialle).
- Tabs:** A row of tabs: 1. Generale, 2. Documento, 3. Rappr. legale, 4. Referente, 5. Dati fatturazione, 6. Modalità di pagamento, 7. Agenti, 8. Altri dati.
- Personal Data:** 'Titolo' (Sig.), 'Sesso' (Maschio), 'Luogo di nascita' (Roma), 'Data di nascita' (10/10/1950).
- Address:** 'Nazione' (ITALY), 'Indirizzo' (Via Milano), 'Città' (Roma), 'CAP' (00100), 'Cod. Catast.' (H501), 'Prov.' (RM), 'Prefisso' (06), 'Frazione/Contrada', and 'Zona'.
- Contact Info:** 'Tel. ufficio' (06 00000000000), 'Tel. abitazione' (06 00000000001), 'Numero Fax' (06 00000000002), 'Tel. Cellulare' (340000000000), and 'Indirizzo posta elettronica (E-Mail)' (rossi@mario.it).
- Other Fields:** 'Sito Internet', 'Partita Iva', 'Codice fiscale', and 'Insegna'.
- Activities and Notes:** 'Attività privati', 'Attività aziende', 'Descrizione attività', and a 'Note' text area.
- Footer:** A toolbar with icons and labels for 'F8 - Nuovo', 'F9 - Modifica', 'F10 - Salva', 'F11 - Elimina', 'F12 - Stampa', and 'Esci'.

L'anagrafica clienti si presenta organizzata in schede in cui sono raggruppate le varie informazioni relative al cliente.

La **scheda generale** contiene informazioni anagrafiche e dati di contatto.

I campi disponibili cambiano in funzione dello stato giuridico selezionato. Ad esempio per un privato saranno abilitati i campi Nome e Cognome, luogo e data di nascita; mentre selezionando ente o azienda si potrà inserire la ragione sociale, la partita IVA, il referente, il rappresentante legale ecc..

Naturalmente per memorizzare un cliente non è indispensabile compilare tutti i campi a disposizione, ma è sufficiente inserire la ragione sociale o il nome e il cognome.

In caso di necessità, però, il programma permette di memorizzare tantissime informazioni utili, compresa la possibilità di associare un certo cliente ad un agente.

La compilazione della maschera è estremamente semplificata attraverso una serie di funzionalità di autocompletamento dei campi.

Ad esempio cominciando a digitare la città apparirà subito sotto una lista dei comuni italiani il cui nome inizia con le lettere digitate e quindi è possibile selezionarlo velocemente da questa lista senza dover digitare l'intero nome. Inoltre appena il comune

viene selezionato, automaticamente il programma compila anche i relativi campi CAP, Cod. catastale, Provincia e prefisso telefonico.

Per inserire un nuovo cliente cliccare sul pulsante **Nuovo**, compilare i campi d'interesse e cliccare su **Salva**.

Per modificare i dati di un cliente già inserito cliccare sul pulsante **Modifica**, modificare i dati e cliccare sul pulsante **Salva**.

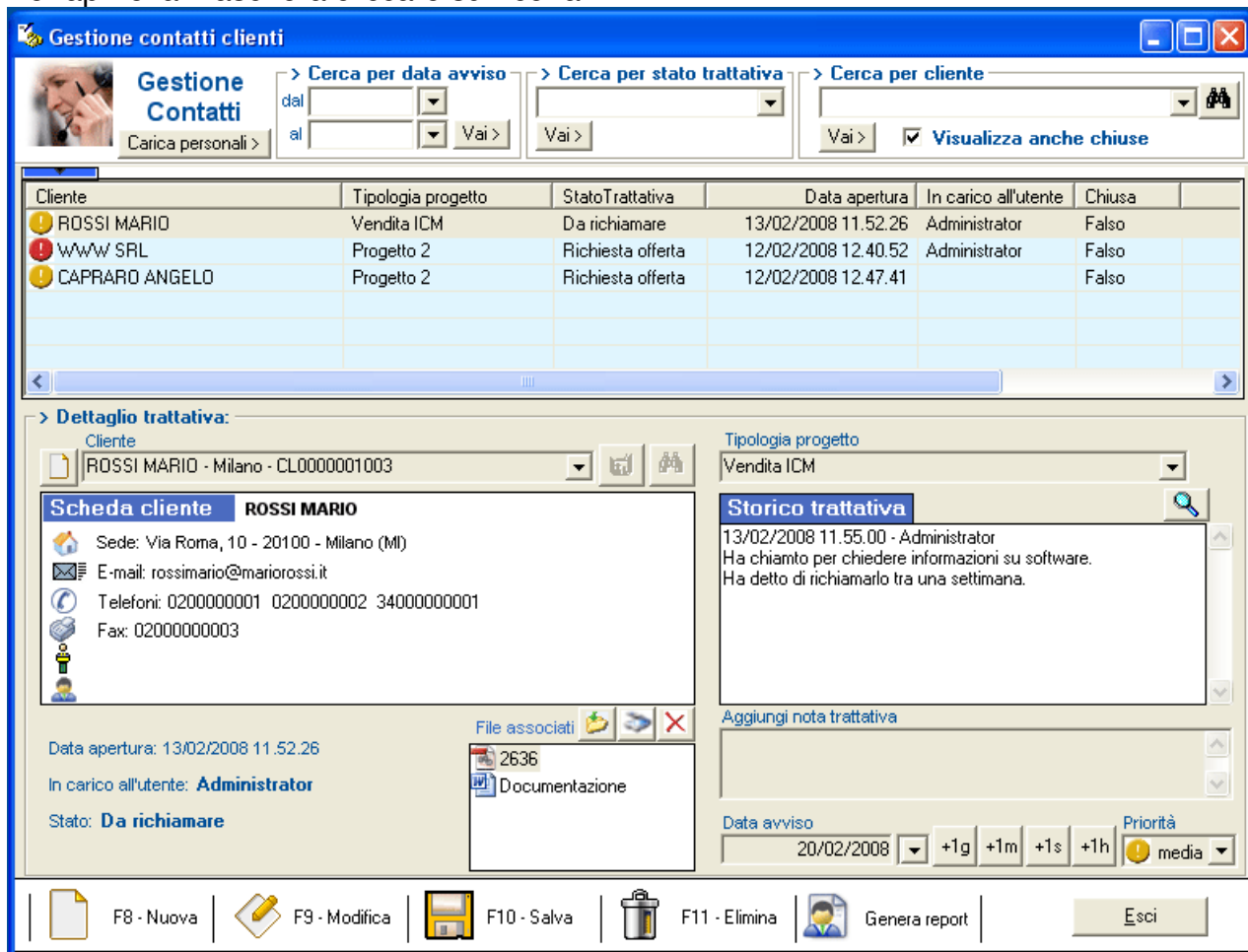
La parte superiore della maschera contiene anche un campo per la **ricerca** di un cliente partendo dal numero di telefono. E' importante sottolineare che la ricerca tramite telefono riesce ad individuare anche corrispondenze non testuali. Ad esempio digitando come criterio di ricerca 0832354162 verrà individuato il cliente anche se il telefono è stato memorizzato come 0832.354162 o 0832/35 41 62, quindi indipendentemente dal formato.

Tramite il box in alto a destra invece la ricerca è possibile tramite ragione sociale, e-mail, città, indirizzo, nome, nome referente, cognome referente.

## Gestione contatti

I contatti vengono gestiti tramite la maschera *Gestione contatti clienti*.

Per aprire la maschera cliccare sull'icona  Gestione contatti.



**Gestione contatti clienti**

Cerca per data avviso: dal [ ] al [ ] Vai >

Cerca per stato trattativa: [ ] Vai >

Cerca per cliente: [ ] Visualizza anche chiuse

Cliente	Tipologia progetto	Stato Trattativa	Data apertura	In carico all'utente	Chiusa
ROSSI MARIO	Vendita ICM	Da richiamare	13/02/2008 11.52.26	Administrator	Falso
WWW SRL	Progetto 2	Richiesta offerta	12/02/2008 12.40.52	Administrator	Falso
CAPPARDO ANGELO	Progetto 2	Richiesta offerta	12/02/2008 12.47.41		Falso

**Dettaglio trattativa:**

Cliente: ROSSI MARIO - Milano - CL0000001003

Tipologia progetto: Vendita ICM

**Scheda cliente ROSSI MARIO**

Sede: Via Roma, 10 - 20100 - Milano (MI)  
 E-mail: rossimario@mariorossi.it  
 Telefoni: 0200000001 0200000002 34000000001  
 Fax: 02000000003

Data apertura: 13/02/2008 11.52.26  
 In carico all'utente: Administrator  
 Stato: Da richiamare

File associati: 2636, Documentazione

**Storico trattativa**

13/02/2008 11.55.00 - Administrator  
 Ha chiamato per chiedere informazioni su software.  
 Ha detto di richiamarlo tra una settimana.

Data avviso: 20/02/2008 +1g +1m +1s +1h Priorità: media

F8 - Nuova | F9 - Modifica | F10 - Salva | F11 - Elimina | Genera report | Esci

Nella parte superiore della maschera sono presenti una serie di filtri per individuare velocemente le trattative già memorizzate.

Cliccando sul pulsante **Carica personali** vengono visualizzati tutti i contatti associati all'utente che ha effettuato l'accesso e tutti i contatti non associati ad un particolare utente.


E' possibile filtrare per:

- un **range di data avviso**, quindi è possibile ad esempio visualizzare tutte le cose da fare oggi o comunque in un certo periodo.
- **stato trattativa**, quindi ad esempio l'utente può vedere tutti coloro che deve chiamare o le trattative chiuse positivamente o quelle non andate a buon fine ecc...
- **cliente**. Questa ricerca è molto utile soprattutto per gestire le chiamate in ingresso. Infatti appena un cliente chiama in pochi secondi si può avere sott'occhio tutta la storia dei rapporti avuti con questo cliente e verificare la situazione corrente di eventuali trattative in corso.

Una volta impostato un filtro, i risultati trovati escono nella lista e cliccando su uno di questi nella parte bassa si aprirà il dettaglio con

- un riepilogo dei dati del cliente
- lo stato attuale della trattativa
- l'eventuale utente interno che lo ha in carico
- tutta la parte descrittiva con i vari interventi e relative date in cui sono stati memorizzati
- eventuali file associati (contratti, preventivi, fatture, e-mail, scansioni, immagini, ecc..)
- priorità
- data/ora di avviso

Per aprire una nuova trattativa cliccare sul pulsante **Nuova** in basso a sinistra.

Innanzitutto è necessario selezionare il **cliente** iniziando a digitarne il cognome o la ragione sociale nell'apposita casella. Se il cliente non è ancora presente in anagrafica per inserirlo basta cliccare sul pulsante  a sinistra della casella cliente e si aprirà l'anagrafica clienti in modalità nuovo inserimento.

Poi si può selezionare la **tipologia progetto**. Questo campo molto importante permette di classificare le varie trattative in base alle proprie esigenze.

Ad esempio le tipologie progetto potrebbero essere i prodotti o servizi forniti.

Per inserire una nuova tipologia posizionarsi nell'apposito campo e premere tasto funzione F3.

Nel campo **aggiungi nota trattativa** è possibile memorizzare una descrizione di ciò che si è accordato con il cliente, ad esempio: *"ha chiamato perché interessato al nostro programma PS Contact Manager. Mandata e-mail con demo e prezzi. Lo proverà in questi giorni. Lo richiamo tra una settimana per verificare se ci sono stati problemi e se è interessato all'acquisto."*

Il campo **Data avviso** permette di inserire una data in cui la trattativa richiede un nostro ulteriore intervento. Continuando con l'esempio di prima potrei inserire la data successiva di una settimana in modo che il programma mi ricorderà tra una settimana di richiamare questo cliente.

Il campo **priorità** permette di scegliere tra 3 livelli di priorità della trattativa (bassa, media o alta), rappresentati dalle 3 icone di colore diverso, che consentiranno di evidenziare subito le cose più o meno importanti da fare.

Ad ogni trattativa possono anche essere associati dei file di qualsiasi tipo o dei documenti acquisiti tramite uno scanner:



Per associare un nuovo file cliccare sull'icona gialla che rappresenta una cartella con una freccia e si aprirà una finestra per selezionare il file da un qualsiasi percorso sul computer locale o da una cartella condivisa in rete.

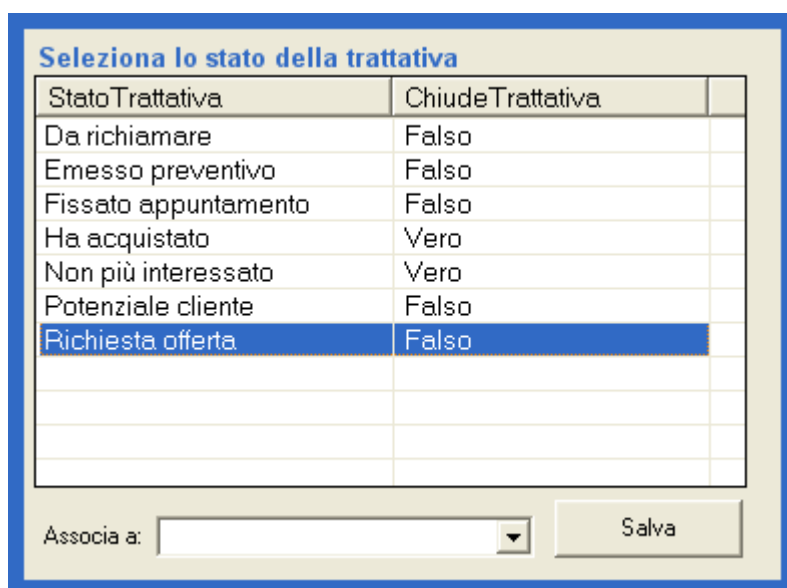
Il file selezionato verrà copiato automaticamente in una cartella associata alla trattativa e rimarrà ad essa collegato.

Cliccando sull'iconcina raffigurante uno scanner è possibile anche far partire direttamente dal programma una scansione di un eventuale documento cartaceo.

Anche in questo caso il file della scansione verrà automaticamente salvato nella cartella associata alla trattativa corrente.

Una volta compilati tutti i campi cliccare sul pulsante Salva per memorizzare le informazioni.

Apparirà la finestra riportata nell'immagine seguente:



Stato Trattativa	Chiude Trattativa	
Da richiamare	Falso	
Emesso preventivo	Falso	
Fissato appuntamento	Falso	
Ha acquistato	Vero	
Non più interessato	Vero	
Potenziale cliente	Falso	
<b>Richiesta offerta</b>	<b>Falso</b>	

Associa a:

Da qui è possibile selezionare lo stato corrente della trattativa ed eventualmente associare questa trattativa ad un particolare utente del programma che si occuperà di seguirla.

E' importante specificare che gli stati della trattativa sono completamente personalizzabili a seconda delle proprie esigenze.

Per personalizzare gli stati aprire la relativa maschera dal menu Archivi di base → Stati Trattativa.

Per ogni stato è possibile anche definire se si tratta di un stato di chiusura o meno.

Ad esempio la vendita conclusa può essere uno stato di chiusura, perché non necessita più di ricontattare il cliente.

L'associazione della trattativa ad uno specifico utente risulta particolarmente utile se il programma viene utilizzato in rete da più utenti con compiti diversi.

Ad esempio se il programma viene utilizzato per gestire le riparazioni, l'utente alla reception prenderà in carico il prodotto difettoso e indicherà il difetto riscontrato, poi passerà la trattativa ad uno dei tecnici che si occuperanno della riparazione.

In questo modo il tecnico appena aprirà il programma vedrà la lista delle cose da riparare che gli sono state assegnate.

Questo è solo un esempio dell'estrema flessibilità del programma che può essere utilizzato in maniera efficiente per gestire tantissime situazioni molto diverse.

Se si devono aggiungere delle note ad una trattativa già memorizzata basta cliccare sul pulsante **Modifica** e scrivere la nuova nota nella casella **Aggiungi nota trattativa**. Per esempio: *“ho richiamato il cliente e mi ha confermato l'acquisto. Domani farà il bonifico”*

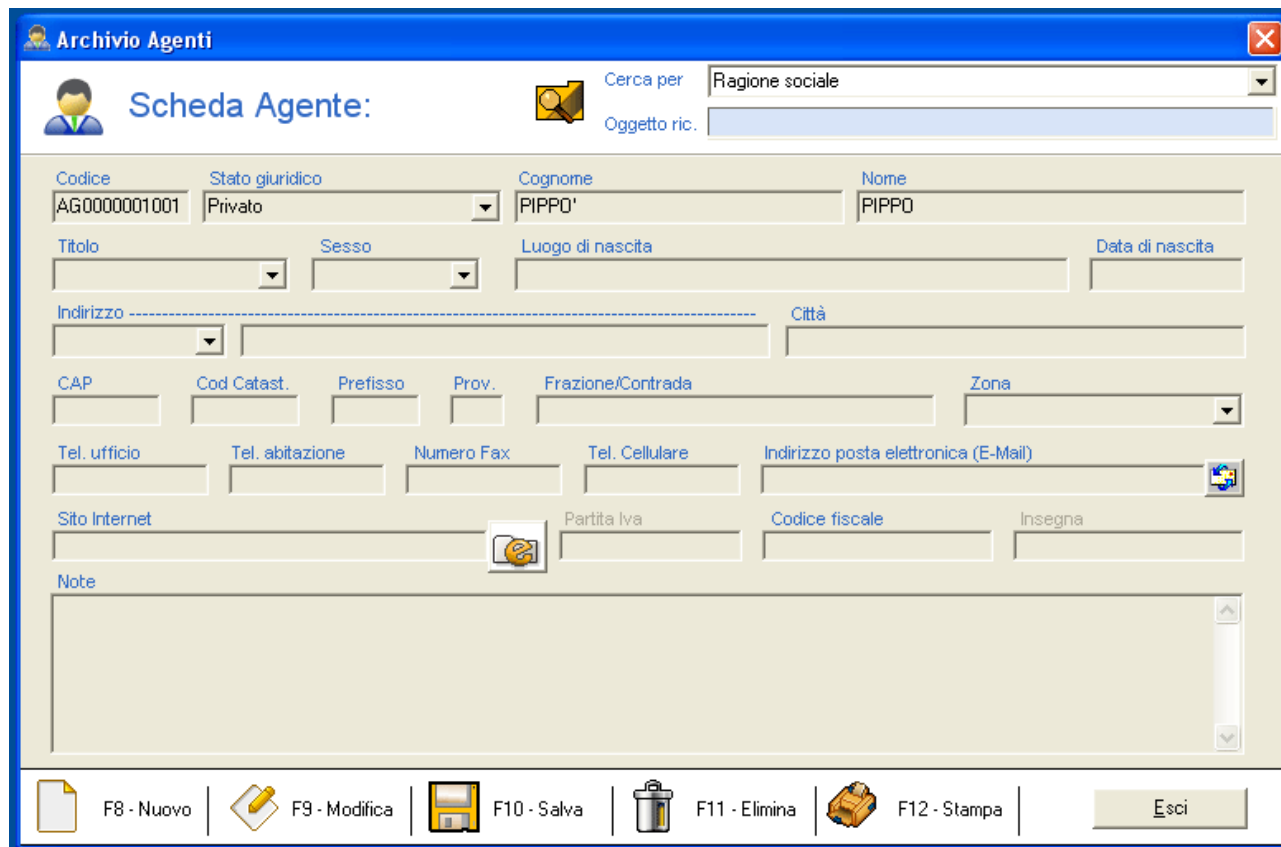
Il testo digitato verrà aggiunto nella casella **Storico trattativa** insieme alla data e l'ora in cui è stata inserita e all'utente del programma che l'ha aggiunta.

In questo modo si avrà un quadro completo ed ordinato di tutti i passaggi della trattativa: si potrà sapere esattamente chi ha fatto cosa e quando.

## Agenti

Ad ogni cliente è possibile associare un agente.

L'anagrafica degli agenti è gestibile cliccando sul menù *Agenti* e poi su *Archivio agenti*.



The screenshot shows a software window titled "Archivio Agenti" with a search bar at the top. Below the search bar is the "Scheda Agente" form. The form contains the following fields:

Codice	Stato giuridico	Cognome	Nome		
AG0000001001	Privato	PIPPO'	PIPPO		
Titolo	Sesso	Luogo di nascita	Data di nascita		
Indirizzo			Città		
CAP	Cod. Catast.	Prefisso	Prov.	Frazione/Contrada	Zona
Tel. ufficio	Tel. abitazione	Numero Fax	Tel. Cellulare	Indirizzo posta elettronica (E-Mail)	
Sito Internet	Partita Iva	Codice fiscale	Insegna		
Note					

At the bottom of the window is a toolbar with the following icons and labels:

- F8 - Nuovo
- F9 - Modifica
- F10 - Salva
- F11 - Elimina
- F12 - Stampa
- Esci

## Archivi di base

Tutti gli archivi correlati alle anagrafiche (Stati trattativa, Tipologie progetti, Fonti, Postalizzazioni, ecc....) sono gestibili premendo il tasto F3, quando si è posizionati su di una lista in un'anagrafica, o accedendo al menu *Archivi di base*.

## Installazione in rete

Se si deve lavorare con più postazioni in rete, sul computer che farà da server, bisogna condividere la cartella contenente il database e quella contenente i file associati e dare il controllo completo agli utenti che useranno il programma. I computer dove saranno installate le postazioni aggiuntive al primo avvio chiederanno il percorso del database e bisognerà selezionarlo dalle risorse di rete:

