

Dettaglio Gestione Clienti

Questo gruppo di funzioni disponibili sono relative ai seguenti obiettivi:

1. **Ricerca Cliente già censito (chiavi di ricerca: Nome, cognome, nato a, provincia contatto, etc.)**

Ricerca Cliente

Cognome Nome Telefono Casa
Sesso Data nascita Provincia Contatto

Clienti

<< Indietro (1 - 20 di 86)

Cognome	Nome	Data nascita	Attività	Tipo Attività	Telefono Casa	Fax	Cellulare
MARIA	CAR						

Inserendo le chiavi di ricerca e attivando il pulsante Trova, il sistema restituisce all'utente l'elenco dei record dell'anagrafica cliente cercata. E' possibile effettuare ricerche per radice (ad esempio tutti i clienti che cominciano per "a"). E' possibile effettuare ricerche su campi multipli ad esempio tutti i clienti che cominciano con "a" e hanno il prefisso telefono casa con '06'.

2. Inserimento nuovo cliente

Nel caso il cliente non sia già censito (ricerca cliente con esito negativo) l'utente attiva il pulsante "nuovo cliente" accedendo così al form di inserimento della scheda cliente (cfr. fig...)

Ricerca Cliente

Cognome Nome Telefono Casa
Sesso Data nascita Provincia Contatto

Clienti

<< Indietro (1 - 20 di 86)

Cognome	Nome	Data nascita	Attività	Tipo Attività	Telefono Casa
MARIA	CAR				
giordi	remo	01/01/1950	AUTONOMO	REDDITO	06/58656565
marco	mariotti	10/10/2001	DIPENDENTE INDETERMINATO	PUBBLICO	060606
mario	giacomop				
ASTALAVISTA	GONZALES	02/03/1976	DIPENDENTE INDETERMINATO	PRIVATO	032334323343
Ade	prova	01/01/1912			

Dettaglio operazioni di inserimento Nuovo Cliente:

Una volta che l'operatore ha attivato il pulsante nuovo cliente, il sistema visualizza il form di inserimento dei dati della scheda suddivise in varie sezioni che descriviamo di seguito.

La scheda e' organizzata in sezioni che possono essere scoperte cliccando il pulsante 'scopri':

La compilazione di tutte le sezioni (Occupazione, Situazione Debitoria/Finanziaria, Potenziale del Cliente, Anagrafica, Coobbligati/Garanti, Indirizzi, Richieste) prevedono due diverse modalit  in funzione dei profili che accedono al sistema:

- Potenziale → Con una serie di campi base
- Estesa → Con dei campi aggiuntivi

Le due modalit  saranno attivabili attraverso la pressione dei rispettivi pulsanti (Estesa, Potenziale).

1. Definizione Canale di Contatto

Inserisci Anagrafica Cliente

Canale Contatto

Provincia Contatto: --
Comune di Contatto: --
Filiale: --

CANALE DI CONTATTO: --
Dettaglio Contatto: --

Occupazione: Scopri

Situazione Debitoria / Finanziaria: Scopri

Potenziale del Cliente: Scopri

Anagrafica: Scopri

Coobbligati / Garanti: Scopri

Indirizzi: Scopri

Tickets: Scopri

Salva Annulla

Inserisci Anagrafica Cliente

Canale Contatto

Provincia Contatto: Roma
Comune di Contatto: Roma
Filiale: FILIALE ROMA

CANALE DI CONTATTO: VOLANTINO
Dettaglio Contatto: VOLANTINO

Occupazione: POTENZIALE
Attivit : DIPENDENTE INDETERMINATO
Tipo Attivit : STATALE

Desc. Amministrazione: --

Data Ass. ultimo lavoro: --
Fascia Mensile: --

Anni di lavoro precedenti: --

Situazione Debitoria / Finanziaria: Scopri

Potenziale del Cliente: Scopri

Anagrafica: Scopri

Coobbligati / Garanti: Scopri

Indirizzi: Scopri

Tickets: Scopri

Salva Annulla

2. Dettaglio inserimento dati 'Occupazione'

I dati relativi a questa tipologia di informazioni raccolte distingue la posizione attuale, campo "Attivit ", in funzione dell' attivit  svolta dal cliente, enumerata nelle varie tipologie, campo "Tipo Attivit ". Il dettaglio e la descrizione, risp."Dett. Attivit ", 'Desc.Ammministrazione', specificano informazioni sul datore di lavoro. Infine i campi 'Data Ass. ultimo lavoro', 'Anni di lavoro precedenti', 'Fascia Mensile' sono informazioni ulteriori.

N.B. In caso venga selezionato 'Tipo Attività=PRIVATO, vengono proposti alla selezione anche i campi relativi al numero di dipendenti, 'Dip.Amministrazione', ed alle modalità di gestione del fondo TFR.

La modalità estesa di compilazione della sezione dei dati di Occupazione consente l'inserimento di informazioni supplementari a cura degli operatori di filiale:

3. Dettaglio inserimento dati 'Situazione Debitoria / Finanziaria'

I dati relativi alla situazione debitoria/finanziaria, potranno essere inseriti nell'apposita sezione, con modalità Potenziale ed Estesa con i relativi campi aggiuntivi:

a. Potenziale

b. Estesa

Il tasto 'Nuovo' consente di inserire una posizione debitoria, selezionando l'oggetto del finanziamento/trattenuta, il tipo di finanziamento e l'importo della rata:

Anche in questo caso per rendere intuitivo l'inserimento sarà possibile inserire i campi in funzione del Tipo di finanziamento scelto, distinguendo fra:

1. Prestito Personale

The screenshot shows a form titled 'Situazione Debitoria / Finanziaria' with tabs for 'ESTESA', 'Nascondi', and 'Potenziale'. The 'Finanziamenti/Trattenute' section is highlighted with a pink border. It includes fields for 'Tipo Finanziamento' (set to 'Prestito Personale'), 'Rata' (458,00), 'Durata', 'Netto Ricavo', 'Decorrenza', and 'Debito Residuo'. There are also buttons for 'Salva' and 'Annulla'.

2. Carta revolving

The screenshot shows the same form as above, but with the 'Tipo Finanziamento' dropdown set to 'Carta Revolving'. The 'Fido' field is visible and set to 2000. The 'Rata' field is set to 458,00. The 'Salva' and 'Annulla' buttons are at the bottom.

3. Mutuo o Leasing

The screenshot shows the same form as above, but with the 'Tipo Finanziamento' dropdown set to 'Mutuo'. The 'Rata' field is set to 458,00. The 'Decorrenza' and 'Debito Residuo' fields are visible. The 'Salva' and 'Annulla' buttons are at the bottom.

Dopo avere inserito tutte le voci, relative alla posizione debitoria, si delinea il quadro finanziario del cliente:

The screenshot shows a table titled 'Situazione Debitoria / Finanziaria' with tabs for 'ESTESA', 'Nascondi', and 'Potenziale'. A red box highlights the table below. The table has columns for 'Finanziamenti/Trattenute', 'Tipo Finanziamento', 'Rata', 'Durata', 'Netto Ricavo', 'Lordo', 'Decorrenza', 'Scadenza', 'Importo Richiesta', and 'Debito Residuo'.

Finanziamenti/Trattenute	Tipo Finanziamento	Rata	Durata	Netto Ricavo	Lordo	Decorrenza	Scadenza	Importo Richiesta	Debito Residuo
In Busta	Cessione	249,00		3.000,00		01/05/2007	06/05/2011		
Fuori Busta	Leasing	58,00				02/04/2008	21/05/2010		

4. Dettaglio inserimento dati 'Potenziale del Cliente'

Potranno altresì essere inserite come check le informazioni relativi al potenziale del cliente:

The screenshot shows a form titled 'Potenziale del Cliente' with a 'Nascondi' tab. It contains four checkboxes: 'Cessione', 'Delega', 'Pres. Pers.', 'Mutuo', 'Carta', and 'Vitalizio'.

5. Dettaglio inserimento dati 'Anagrafici'

La sezione dedicata all'inserimento dei dati anagrafici, prevede le due specifiche modalità:

a. Potenziale

b. ESTESA

Nella modalità di inserimento estesa si evidenzia la possibilità di inserire l'importante informazione relativa al COOBBLIGATO/Garante, inseribile nella sezione successiva dedicata, attraverso il pulsante nuovo:

6. Dettaglio inserimento dati 'Indirizzi'

In modo intuitivo possono essere inseriti gli indirizzi:

7. Dettaglio inserimento 'Richieste'

L'inserimento delle richieste del cliente, consente di inserire dinamicamente, con la valorizzazioni di campi specifici:

8. Richieste per finanziamenti

9. Richiesta informazioni Amministrative

Motivo Richiesta	Richiesta info amm.ne
Dettaglio Richiesta	
Descrizione	Info modalita spediz. documentaz. Info su decorrenza finanz.to Info pratica di finanz.to
Ticket padre	Info docum. mancante-anomalie pratica
Importo	Info pratica di finanz.to
Est. Fin.to in corso + Liquidità	
Esito	

10. Richiesta per comunicazioni del Cliente

Motivo Richiesta	Comunicazione del cliente
Dettaglio Richiesta	
Descrizione	Dati aggiuntivi No interessato Di tenere in sospeso Appuntamento
Ticket padre	
Importo	
Est. Fin.to in corso + Liquidità	
Esito	


11. Richiesta per comunicazione terzi

Motivo Richiesta	Comunicazione di terzi
Dettaglio Richiesta	
Descrizione	Richiesta garante Richiesta riduzione importo Richiesta ulteriore document. Richiesta liberatoria di altri finanz.ti
Ticket padre	

12. Richieste info cliente/ terzi

Motivo Richiesta	Richiesta info cliente/terzi
Dettaglio Richiesta	
Descrizione	Info no raccolta dati Info iniziative promoz.li Info sollecito contatto
Ticket padre	Info Coordinate Appuntamento
Importo	Info status pratica
in corso + Liquidità	Info condizioni finanziamento Info attivazione carta Info spedizione pratica
Esito	Info firme pratica Info acconto Info liquidazione Info bonifico Info modello IDEN Info su rich. liberat. Prs - Carta Info rich. conto estintivo Info su decorrenza finanz.to Info mediatori Info pubblicitarie Info modalita spediz. docum.

3. Modifica/aggiornamento cliente già censito

 Ricerca Cliente

Cognome	<input type="text"/>	Nome	<input type="text"/>	Telefono Casa	<input type="text"/>	<input type="button" value="Trova"/>
Sesso	<input type="text"/>	Data nascita	<input type="text"/>	Provincia Contatto	<input type="text"/>	

Clients

<< Indietro (1 - 20 di 86)

Cognome	Nome	Data nascita	Attività	Tipo Attività	Telefono Casa	Fax	Cellulare
MARIA	CAR						
giordi	remo	01/01/1950	AUTONOMO	REDDITO	06/58656565		
marco	mariotti	10/10/2001	DIPENDENTE INDETERMINATO	PUBBLICO	060606	06067	333333
mario	giacomop						
ASTALAVISTA	GONZALES	02/03/1976	DIPENDENTE INDETERMINATO	PRIVATO	032334323343		34900899
Ade	prova	01/01/1912					

Individuato e selezionato il record relativo al cliente il sistema di CRM visualizza il cruscotto cliente corrispondente che si compone delle seguente sezioni (partendo da sinistra in altro):

- Form dei dati anagrafici potenziali del cliente con pulsante visualizzazione e modifica scheda cliente completa nonche' pulsante attivazione inserimento nuovo cliente;
- Sezione indirizzi inseriti con pulsante attivazione inserimento nuovo indirizzo e di ricerca di quelli già inseriti;
- Sezione Coobbligati/Garante inseriti con pulsante attivazione inserimento nuovo coobbligato/garante e di ricerca di quelli già inseriti;
- Sezione Fax inseriti con pulsante attivazione inserimento fax e di ricerca di quelli già inseriti;
- Sezioni Richieste (ticket) inseriti con pulsante di attivazione nuovo ticket e di ricerca di quelli già inseriti;
- Sezione Attività inseriti con pulsante di attivazione nuovo ticket e di ricerca di quelli già inseriti¹:

¹ Aprendo un ticket l'utente potrà visualizzare tutte le entità informative (attività, schede prodotto,

- Sezione situazione debitoria inseriti con pulsante di attivazione nuovo ticket e di ricerca di quelli già inseriti:
- Sezione contatti inseriti con pulsante di attivazione nuovo ticket e di ricerca di quelli già inseriti:
- Sezione schede prodotto inseriti con pulsante di attivazione nuovo ticket e di ricerca di quelli già inseriti:
- Sezione SMS inseriti con pulsante di attivazione nuovo ticket e di ricerca di quelli già inseriti:
- Sezione e-mail inseriti con pulsante di attivazione nuovo ticket e di ricerca di quelli già inseriti:

Dettaglio Cliente - ASTALAVISTA GONZALES Modifica Nuovo Cliente

Cognome	ASTALAVISTA
Nome	GONZALES
Sesso	
Data nascita	02/03/1976
Codice Fisc.	
Stato Civile	Coniugato
Telefono Casa	032334323343
Cellulare	349000899
Fax	
Attività	DIPENDENTE INDETERMINATO
Tipo Attività	PRIVATO
Dett. Attività	SPA
Desc. Amministrazione	BRILLA
Data Ass. ultimo lavoro	02/03/2004
Problemi Fin. Passati	Si ancora in corso
Dettaglio Problemi Fin.	
Potenziale	Cessione Mutuo Delega Carta Pres. Pers. Vitalizio
Email	

Indirizzi Nuovo Indirizzo Cerca

Indirizzo	Tipo	Città	Provincia	CAP	Nazione
<< Indietro (0 - 0 di 0) Avanti >>					

Coobligato / Garante Nuovo Cerca

Nome	Cognome
<< Indietro (0 - 0 di 0) Avanti >>	

Fax Nuovo Fax Cerca

Allegato	Stato	Num. Fax	Data	Scarica
<< Indietro (0 - 0 di 0) Avanti >>				

Ticket Nuovo

TKT ID	Stato	Esito	Motivo Richiesta	Dettaglio Richiesta	Prodotto	Importo	TIC pa
T10063F	Contacto	Inviare Documentazione	Richiesta Finanziamento		FIN	20.000,00	
<< Indietro (1 - 1 di 1) A							

Attività Nuovo

creata il	Tipologia	Assegnato a	Stato	Priorità	Data Fine
<< Indietro (0 - 0 di 0) A					

Situazione Debitoria Nuovo

Finanziamenti/Trattenute	Tipo Finanziamento	Rata	Durata	Decorrenza	Scadenza
In Busta		300	24		
Fuori Busta	Mutuo	550	25		01/12/1999
Fuori Busta	Prestito Personale	300	120	01/12/1999	
Nessuno	No Finanz. - No Trattenute				
In Busta	Delega	200	120	01/01/2001	01/01/2011
In Busta	Pignoramento	100			
In Busta	Cessione	200	120		
Nessuno					
Fuori Busta	Leasing				
Fuori Busta	Prestito Personale	150			02/12/1999
In Busta					
In Busta	Cessione	200	120	28/04/2000	28/04/2011
In Busta	Cessione	200	120		
In Busta	Cessione	500	120		31/12/1999
In Busta	Cessione	88888	5		
Fuori Busta	Prestito Personale	250	60	01/12/1999	
In Busta	Alimenti	250			
In Busta	Alimenti	250			
In Busta	Delega	120	120		
Fuori Busta	Prestito Personale	350	120	01/01/2006	

Contatti Nuovo

1. Inserimento richiesta Cliente

Nel caso di cliente già censito l'utente recepisce la richiesta del cliente attiva dalla sezione Richieste (Ticket) il pulsante "Nuovo". Il sistema visualizza per l'utente il form di inserimento del ticket

Inserire immagine maschera ticket.

I campi essenziali per l'inserimento di un ticket sono:

- Tipologia richiesta;
- Dettaglio richiesta;
- Descrizione richiesta;
- Stato (in default da sistema);

(contatti, fax, sms,) che sono a questo collegate e relazionate, potendo così l'utente ricostruire l'intero ciclo di gestione del ticket.

- ❑ Importo finanziamento;
- ❑ Estinzione finanziamento+ liquidità (in alternativa a importo finanziamento);
- ❑ Filiale (in default da sistema);
- ❑ Assegnato (in default da sistema);
- ❑ Richiesta (finanziamento/carta/prestito vitalizio/mutuo)
- ❑ Prodotto (per scelta richiesta finanziamento);
- ❑ Esito.

2. Gestione inserimento attività (Richiesta Documenti ed Ulteriore Documentazioni))

Al salvataggio del ticket descritto e relativo al cliente già censito il sistema in caso di esito richiesta documenti o inviata documentazione provvede a trasferire la visualizzazione dell'utente alla maschera di inserimento attività con rispettivamente già definite le seguenti tipologie di attività:

- ❑ Richiesta documentazione (con possibilità di dettagliare i documenti richiesti ad esempio busta paga);
- ❑ Richiesta ulteriore documentazione (con possibilità di dettagliare i modelli di documentazione inviati e di cui si e' in attesa di restituzione, ad esempio certificato stipendio).

IN ENTRAMBI I CASI L'UTENTE POTRÀ INSERIRE SULLA MASCHERA ATTIVITÀ LA DATA SCADENZA CON LA POSSIBILITÀ DI GESTIRE GLI ALERT SULL'APPLICATIVO.

4. Modifica/Aggiornamento della scheda cliente

Se nel corso dell'intervista al cliente già censito si rilevano cambiamenti dei dati anagrafici, finanziari e occupazionali del cliente, l'utente attiva il pulsante modifica della scheda cliente visualizzandone le informazioni già inserite e provvedendo al loro eventuale aggiornamento.

Inserire immagine scheda compilati con evidenza pulsante salvataggio per l'aggiornamento dei dati inseriti.

