



Guida Applicativa

# ACG Integrazione Tustena CRM

Guida Applicativa

**ACG Upgrade Integrazione Tustena CRM**  
**(5733-X04)**

e

**ACG Integrazione Tustena CRM**  
**(5733-X07)**

Seconda Edizione (Giugno 2015)

**ACG Upgrade Integrazione Tustena CRM (5733-X04)**

**ACG Integrazione Tustena CRM (5733-X07)**

© Copyright ACG S.r.l. 2014. Tutti i diritti riservati

**Nota:** Prima di utilizzare questo prodotto e le relative informazioni, consultare la sezione “Note e Trademarks” a pagina 6.

## INDICE

---

Indice .....	4
Note e Trademarks.....	6
A chi è rivolto questo manuale .....	8
Requisiti ed informazioni correlate .....	9
Come inviare i propri commenti .....	10
Stay connected with ACG Vision4 .....	11
1. Introduzione .....	12
2. Attivazione del prodotto .....	13
2.1 Installazione modulo ICT .....	13
2.2 Setup ICT lato CRM Tustena.....	13
2.2.1 Configurazione Connettore .....	13
2.2.2 Impostazione Valuta .....	22
2.2.3 Personalizzazione documenti di vendita .....	25
2.2.4 Aggiornamento prodottoTustena.....	26
2.3 Setup ICT Lato ACG .....	27
2.3.1 Installazione di ICT su ACG V3.8.0 .....	27
2.3.2 Installazione di ICT su ACG Vision4.....	27
2.3.3 Personalizzazione del Cliente Generico TUSTEN .....	28
2.3.4 Prima estrazione dati da ACG .....	29
3. Entita' e strutture dati oggetto di Integrazione .....	32
3.1 Strutture dati di proprieta' di ACG.....	32
3.2 Strutture dati di entrambe le procedure .....	34
4. Gestione Operativa .....	36
4.1 Inserimento/Aggiornamento dati da Tustena .....	36
4.1.1 Configurazione Azienda .....	36
4.1.2 Configurazione Utenti.....	40

---

4.1.3	Creazione nuovo Cliente.....	42
4.1.4	Modifica anagrafica Cliente.....	45
4.1.5	Creazione contatto associato al Cliente .....	49
4.1.6	Creazione Preventivo.....	50
4.1.7	Creazione Ordine .....	58
4.2	Inserimento/Aggiornamento dati da ACG .....	63
4.3	Data base di frontiera: GETU .....	63
4.4	Sincronizzazione dei dati.....	64
Appendice – Tabelle del GETU .....		70

---

## NOTE E TRADEMARKS

---

© Copyright ACG S.r.l. 2014. Tutti i diritti riservati.

ACG e ACG Vision4 sono marchi di ACG S.r.l., con socio unico e soggetta all'attività di direzione e coordinamento di TeamSystem S.p.A., sede legale in via Yuri Gagarin, 205 – 61122 Pesaro (PU), Cap. Soc. € 100.000 i.v., codice fiscale e iscrizione al Registro delle Imprese di Milano n. 08419500965 (di seguito "ACG") - Tutti i diritti riservati.

I marchi e loghi riportati nel presente documento diversi da ACG e ACG Vision4 (ivi inclusi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, IBM, il logo IBM, Adobe, il logo Adobe, PostScript, il logo PostScript, Intel, il logo Intel, Intel Inside, il logo Intel Inside, Intel Centrino, il logo Intel Centrino, Celeron, Intel Xeon, Intel SpeedStep, Itanium e Pentium, Linux, Microsoft, Windows, Windows NT e il logo di Windows, UNIX, Java, Novell, il logo Novell, openSUSE e il logo openSUSE, AS/400, BladeCenter, Cognos, DB2, DB2 Universal Database, eServer, i5/OS, iSeries, OpenPower, OS/400, POWER, Power Systems, pSeries, Rational, System i, System i5, System p, System p5, System Storage, System x, WebSphere, etc.) sono di titolarità di soggetti terzi. ACG rispetta i diritti di proprietà intellettuale di terzi.

Tutti i contenuti del presente documento e i diritti ad essi correlati sono riservati. Tali contenuti pertanto possono essere consultati esclusivamente per finalità d'informazione personale, essendo espressamente vietato ogni diverso utilizzo senza il preventivo consenso scritto di ACG.

Sebbene sia stata usata ogni ragionevole cura nel raccogliere e presentare le informazioni contenute nel presente documento, nessuna garanzia è prestata in ordine alla loro esattezza, completezza, utilità, né ai loro possibili impieghi da parte degli utenti; è pertanto esclusa ogni responsabilità di ACG per errori, inesattezze od omissioni relative a dette informazioni. I contenuti del presente documento sono soggetti a continuo aggiornamento e sono da ritenersi puramente indicativi e suscettibili di eventuali errori e/o imprecisioni.

ACG può introdurre miglioramenti e/o variazioni ai prodotti e/o programmi descritti nel presente documento in qualsiasi momento e senza preavviso.

Il presente documento può contenere informazioni che riguardano programmi e propositi futuri, che vengono descritti di volta in volta mediante l'utilizzo di termini come "attendersi", "stimare", "prevedere", "prospettare" e "programmare". Tali dichiarazioni per loro natura non comportano alcun impegno a carico di ACG, che pertanto non assume in relazione ad essi alcuna responsabilità di realizzazione.

---

Qualunque riferimento a siti web diversi da [www.acginfo.it](http://www.acginfo.it) è fornito a solo titolo esemplificativo e non costituisce invito all'utilizzo e/o navigazione. I contenuti dei siti web referenziati non sono parte dei prodotti ACG e il loro eventuale utilizzo da parte dell'utente è effettuato a suo esclusivo rischio. Le informazioni relative a prodotti non ACG contenute nel presente documento sono fornite dai rispettivi fornitori, dagli annunci pubblicitari e da informazioni liberamente disponibili. ACG non ha collaudato tali prodotti e non può confermarne l'accuratezza delle prestazioni, la compatibilità con i prodotti ACG o qualunque altra caratteristica. Qualunque richiesta sulle caratteristiche operative dei prodotti non ACG deve essere rivolta direttamente ai rispettivi fornitori.

Fatti salvi i danni causati da dolo o colpa grave, ACG non assume nessuna responsabilità circa i contenuti del presente documento. In particolare, tali contenuti non rappresentano una promessa o garanzia relativa all'idoneità a determinati scopi dei prodotti ACG oppure alla non violazione, da parte dei prodotti ACG stessi, di leggi di qualsivoglia natura.

---

## A CHI È RIVOLTO QUESTO MANUALE

---

La Guida Applicativa di ACG Vision4 Integrazione Tustena CRM è destinata agli utenti che devono gestire i processi aziendali di gestione del CRM e/o del gestionale ACG e le loro integrazioni.

---

## REQUISITI ED INFORMAZIONI CORRELATE

---

---

## COME INVIARE I PROPRI COMMENTI

---

I commenti degli utenti sono importanti per fornire informazioni particolarmente accurate e sempre più utili. Se vi sono commenti sul manuale o su qualsiasi altra documentazione ACG Vison4, potete inviarla seguendo una delle seguenti modalità:

- On line nel sito <http://www.teamsystem.com/ACG/> utilizzando il form review del [Contatti](#)
- Inviando una mail con i commenti alla casella di posta: [posta@acg.teamsystem.com](mailto:posta@acg.teamsystem.com)



---

STAY CONNECTED WITH ACG VISION4

---

🌐 **Sito della soluzione ACG Vision4:** <http://www.teamsystem.com/ACG/>

## 1. INTRODUZIONE

In questo documento vengono descritte le caratteristiche e funzionalità di ICT, l'applicazione realizzata da **TeamSystem** per consentire l'integrazione tra il gestionale ACG e l'applicazione CRM Tustena .

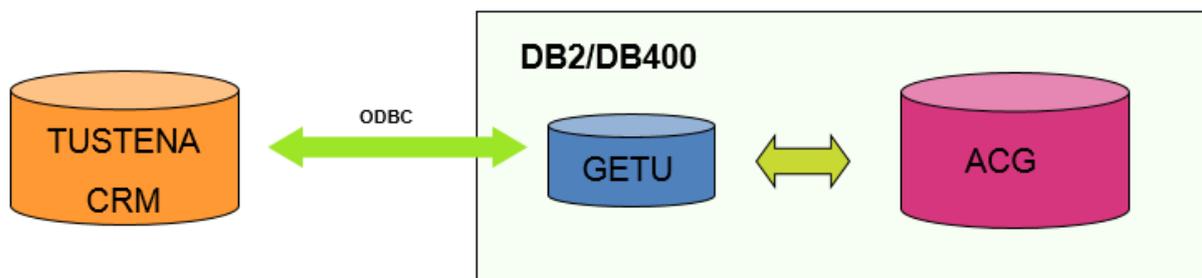
ICT permette l'integrazione di CRM Tustena verso applicazioni ACG V.3.8.0 (DB400) e ACG Vision4 (DB2 e DB400).

L'integrazione fra le due applicazione non richiede una gestione personalizzata delle entità trattate.

La comunicazione fra i due prodotti avviene tramite un database di frontiera, denominato GETU: si tratta di una struttura dati intermedia, fisicamente collocata nello stesso server dati, in cui risiede il database di ACG. Questo tipo di architettura, fornisce importanti vantaggi in termini di flessibilità ed estendibilità dell'integrazione.

Come rappresentato nello schema sotto, l'integrazione è bidirezionale: i dati presenti nel gestionale ACG vengono acquisiti nel CRM Tustena, transitando per il GETU; viceversa le informazioni registrate sul CRM Tustena, vengono importate in ACG, sempre transitando per il GETU.

La sincronizzazione dei dati, nei due sensi, avviene tramite una apposita funzione schedabile dall'utente.



E' importante sottolineare che obiettivo del presente documento è la descrizione del modulo di integrazione ICT, pertanto per dettagli relativi ai singoli moduli, oggetto dell'integrazione, si rimanda alle specifiche documentazioni.

---

## 2. ATTIVAZIONE DEL PRODOTTO

---

Lo scenario prerequisito alla installazione ed attivazione del modulo ICT, è la presenza dei due prodotti, oggetto dell'integrazione, CRM Tustena ed ACG (V.3.8.0 oppure Vision4) attivi.

I passi necessari per attivare il modulo **ICT** e rendere operativa l'integrazione del CRM Tustena con il gestionale ACG sono i seguenti :

1. Installazione del modulo ICT
2. Configurazione Integrazione lato CRM Tustena
3. Configurazione Integrazione Lato ACG e Sincronizzazione dati di avvio

Nei successivi paragrafi descriviamo in dettaglio i singoli passi di integrazione.

### 2.1 INSTALLAZIONE MODULO ICT

Procedere all'installazione del modulo **ICT** seguendo i passi di installazione descritti nei documenti:

- 5733-X04 ACG Upgrade Integrazione Tustena CRM - Guida Installazione V1R1M0 nel caso nel caso di integrazione con le ACG V3.8.0
- 5733-X07 ACG Integrazione Tustena CRM - Guida Installazione V1R1M0 nel caso di integrazione con le ACG Vision4: ambiente solo Vision4 e ambiente misto (Amministrazione Vision 4 e Logistica V3.8.0).

### 2.2 SETUP ICT LATO CRM TUSTENA

#### 2.2.1 Configurazione Connettore

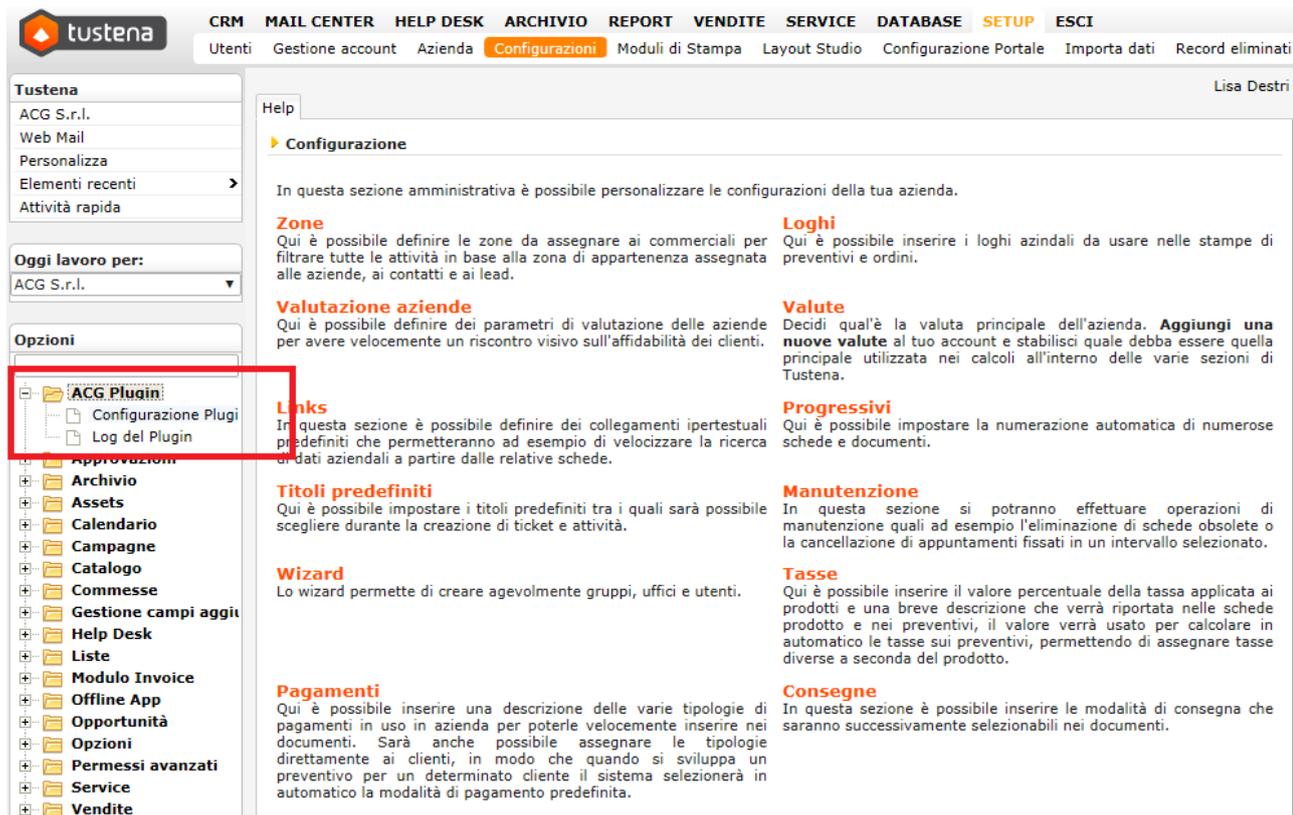
Per attivare la connessione tra il modulo CRM Tustena (da questo momento per semplicità solo Tustena o CRM) e il Gestionale ACG è necessario che l'amministratore di sistema personalizzi la **configurazione del Connettore** secondo quanto di seguito descritto. Questa operazione va effettuata una sola volta, in fase di avvio del prodotto ICT, a meno di successive variazioni dei parametri richiesti.

1. Connettersi all'applicazione Tustena con le credenziali fornite dall'amministratore di sistema:



The screenshot shows the login interface for Tustena CRM. On the left, there are two input fields: "E-mail utente" and "Password". Below these fields is a red button labeled "Accedi". A link labeled "Recupera" is located below the "Accedi" button. On the right side, there is a large, stylized grey logo of a house with a diamond shape inside. Above this logo is the "tustena" brand name with its icon. At the bottom right of the page, the text "Tustena CRM 15.0.8.7326 db.355" is displayed.

2. Una volta connesso, accedere alla configurazione del Plugin di integrazione con ACG, selezionando sul menu bar : *Setup/Configurazioni/ ACG Plugin*, come evidenziato nel pannello sotto:



**tustena** CRM MAIL CENTER HELP DESK ARCHIVIO REPORT VENDITE SERVICE DATABASE SETUP ESCI

Utenti Gestione account Azienda **Configurazioni** Moduli di Stampa Layout Studio Configurazione Portale Importa dati Record eliminati

Lisa Destri

**Tustena**  
ACG S.r.l.  
Web Mail  
Personalizza  
Elementi recenti  
Attività rapida

**Oggi lavoro per:**  
ACG S.r.l.

**Opzioni**

- ACG Plugin
  - Configurazione Plugi
  - Log del Plugin
- Approvazioni
- Archivio
- Assets
- Calendario
- Campagne
- Catalogo
- Commesse
- Gestione campi aggi
- Help Desk
- Liste
- Modulo Invoice
- Offline App
- Opportunità
- Opzioni
- Permessi avanzati
- Service
- Vendite

**Help**

**Configurazione**

In questa sezione amministrativa è possibile personalizzare le configurazioni della tua azienda.

**Zone**  
Qui è possibile definire le zone da assegnare ai commerciali per filtrare tutte le attività in base alla zona di appartenenza assegnata alle aziende, ai contatti e ai lead.

**Loghi**  
Qui è possibile inserire i loghi aziendali da usare nelle stampe di preventivi e ordini.

**Valutazione aziende**  
Qui è possibile definire dei parametri di valutazione delle aziende per avere velocemente un riscontro visivo sull'affidabilità dei clienti.

**Valute**  
Decidi qual'è la valuta principale dell'azienda. **Aggiungi una nuova valuta** al tuo account e stabilisci quale debba essere quella principale utilizzata nei calcoli all'interno delle varie sezioni di Tustena.

**Links**  
In questa sezione è possibile definire dei collegamenti ipertestuali predefiniti che permetteranno ad esempio di velocizzare la ricerca di dati aziendali a partire dalle relative schede.

**Progressivi**  
Qui è possibile impostare la numerazione automatica di numerose schede e documenti.

**Titoli predefiniti**  
Qui è possibile impostare i titoli predefiniti tra i quali sarà possibile scegliere durante la creazione di ticket e attività.

**Manutenzione**  
In questa sezione si potranno effettuare operazioni di manutenzione quali ad esempio l'eliminazione di schede obsolete o la cancellazione di appuntamenti fissati in un intervallo selezionato.

**Wizard**  
Lo wizard permette di creare agevolmente gruppi, uffici e utenti.

**Tasse**  
Qui è possibile inserire il valore percentuale della tassa applicata ai prodotti e una breve descrizione che verrà riportata nelle schede prodotto e nei preventivi, il valore verrà usato per calcolare in automatico le tasse sui preventivi, permettendo di assegnare tasse diverse a seconda del prodotto.

**Pagamenti**  
Qui è possibile inserire una descrizione delle varie tipologie di pagamenti in uso in azienda per poterle velocemente inserire nei documenti. Sarà anche possibile assegnare le tipologie direttamente ai clienti, in modo che quando si sviluppa un preventivo per un determinato cliente il sistema selezionerà in automatico la modalità di pagamento predefinita.

**Consegne**  
In questa sezione è possibile inserire le modalità di consegna che saranno successivamente selezionabili nei documenti.

3. Selezionando *Configurazione Plugin* si apre il seguente pannello di configurazione:

tustena
CRM MAIL CENTER HELP DESK ARCHIVIO REPORT VENDITE SERVICE DATABASE SETUP ESCI
Utenti Gestione account Azienda Configurazioni Moduli di Stampa Layout Studio Configurazione Portale Importa dati Record eliminati
Lisa Destri - Mercoledì

**Configurazione Plugin**

**Accesso al Server GETU**  
 Tipo DB: AS400  
 Server: 192.168.178.55  
 Database:  
 Account: ACG\_ICT2  
 Password: ACG\_ICT2

**Autenticazione**  
 Account di accesso: Admin Name Admin Surname

**Mappatura Tier->Ditte ACG**  
 ACG S.r.l.: ACG\_ICT2  
 AZIENDA 2: ACG\_ICT3

**Codici di default**  
 Spese di spedizione:  
 Spese di incasso:

**Account**  
 Gruppo predefinito di caricamento: System Administrators  
 Tipologia di account: Utente

**Recupero prezzi/scontilistino**  
 Url sistema ACG: 192.168.178.84 9080

**Accesso ACG per recupero prezzi**  
 Tipo DB: AS400  
 Server: 192.168.178.55  
 EndPoint: acgv415ICT2/services/WS0014  
 Database:  
 Account: ACGMASTER  
 Password: ACGMASTER

**Log**  
 Livello di dettaglio: Alto - Informazioni di debug

**Eventi su oggetti**

Tipo	G->T	T->G
Tasse	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Blocca
Categorie Catalogo	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Blocca
Zone	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Esporta
Unità di misura	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Blocca
Trasporto	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Blocca
Aspetto	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Blocca
Causali	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Blocca
Listini	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Blocca
Vettore	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Blocca
Valute	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Blocca
Clienti/Aziende	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Esporta
Contact	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Esporta
Articoli/Catalogo	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Blocca
Preventivi	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Esporta
Ordini	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Esporta
Fatture	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Blocca
DDT	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Esporta
Utenti/Agenti	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input type="checkbox"/> Esporta

**Eventi di sistema**  
 Thread di importazione:   
 Timeout thread (ms) min (1000): 10000  
 Blocco Campi Layout:

[Seleziona/Deseleziona Tutto](#)

4. Il pannello richiede tutte le informazioni necessarie al corretto colloquio tra le due applicazioni. Di seguito il dettaglio dei parametri da configurare, sezione per sezione.

Al termine dell'immissione di ogni sezione pigiare il bottone "Salva" prima di imputare i dati della successiva sezione.

- **Sezione: Accesso al Server GETU** - vanno indicati i parametri del sistema (AS400 o DB2) su cui risiede il Data Base di frontiera.

**Tipo DB:** indicare AS400 o DB2;

**Server** : indicare l'indirizzo Ip del server su cui risiede il GETU, nel caso di DB2, va indicato l'indirizzo IP completo di porta;

**Database** : nel caso di DB400 non compilare, nel caso di DB2 indicare il nome del Database;

**Account** : indicare l'utente di accesso alle ACG;

**Password:** indicare la password dell'utente di accesso alle ACG;

Sotto i due pannelli di esempio nel caso di AS400 e DB2.

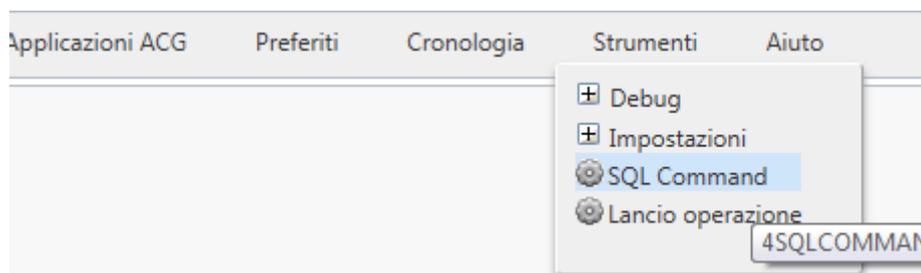
#### Accesso al Server GETU

Tipo DB	AS400
Server	192.168.178.55
Database	
Account	ACG_ICT2
Password	ACG_ICT2

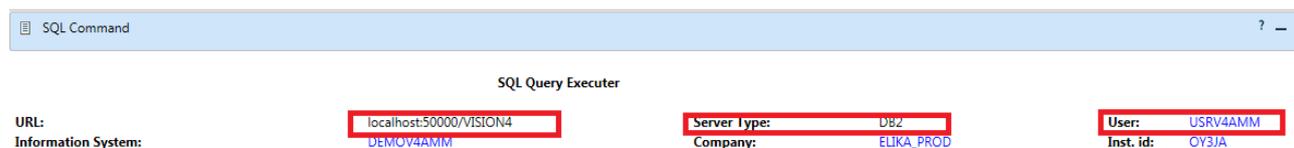
#### Accesso al Server GETU

Tipo DB	DB2
Server	192.168.178.83:50000
Database	VISION4
Account	USRV4AMM
Password	usrv4amm

**N. B:** un suggerimento: per il recupero dei dati da indicare in questa sezione è quello di connettersi alle ACG, ed aprire la sessione SQL da *Strumenti/SQL Command*:



Appare il seguente pannello in cui sono evidenziati i parametri necessari alla personalizzazione della sezione:



- **Sezione: Autenticazione** – va indicato, selezionandolo da quelli esistenti, l'utente Amministratore del CRM Tustena

#### **Autenticazione**

Account di accesso  

- **Sezione: Mappatura Tier->Ditte ACG** – questa sezione consente di creare un collegamento fra l'azienda CRM Tustena e il Sistema Informativo ACG.

In Tustena è possibile definire più aziende (vedere nel *Capitolo 4. Gestione operativa* del presente manuale i passi necessari alla creazione di una azienda); in questa sezione viene creato il collegamento con il Sistema Informativo ACG, selezionandolo dalla lista.

#### **Mappatura Tier->Ditte ACG**

ACG S.r.l.  ▼  
 AZIENDA 2  ▼

Nella lista verranno evidenziati solo i Sistemi informativi, presenti sul server indicato nella Sezione *Accesso al Server GETU* (precedentemente descritta), sui quali è stato effettuato, in fase di installazione del modulo ICT, il setup dei dati (vedi paragrafo 3.3 Setup sui Sistemi Informativi applicativi, del documento di installazione del modulo ICT) .

- **Sezione: Codici di Default** – non compilare questa sezione.
- **Sezione: Account** – va indicato un utente con diritti di amministratore, per non aver problemi di restrizione sui dati.
- 

#### **Account**

Gruppo predefinito di caricamento  ▼  
 Tipologia di account  ▼

- **Sezione: Recupero prezzi/Sconti Listino** – i parametri di questa sezione, consentono di recuperare, in fase di immissione da Tustena di un ordine o di un preventivo, i prezzi e gli sconti direttamente dall'applicazione ACG, secondo le regole del gestionale. Va indicato l'indirizzo IP e la porta del sistema su cui è installata la *Web Application ACG*.

#### **Recupero prezzi/scontilistino**

Url sistema ACG

- **Sezione: Accesso ACG per recupero prezzi** – i parametri di questa sezione consentono di recuperare in fase di immissione da Tustena di un ordine o di un preventivo i prezzi e gli sconti direttamente dall'applicazione ACG, secondo le regole del gestionale. Vanno indicati i parametri del sistema (AS400 o DB2) su cui risiede il *Data Base del gestionale ACG*:

**Tipo DB:** indicare AS400 o DB2;

**Server** : indicare l'indirizzo Ip del server su cui risiede il Data base ACG, nel caso di DB2, va indicato l'indirizzo IP completo di porta;

**Database** : nel caso di DB400 non compilare, nel caso di DB2 indicare il nome del Database;

**EndPoint** : indicare XXXX/Services/WS0014, dove XXXX indica il nome della Web Application Vision4;

**Account** : indicare l'utente di accesso alle ACG;

**Password:** indicare la password dell'utente di accesso alle ACG;

Sotto i due pannelli di esempio nel caso di AS400 e DB2.

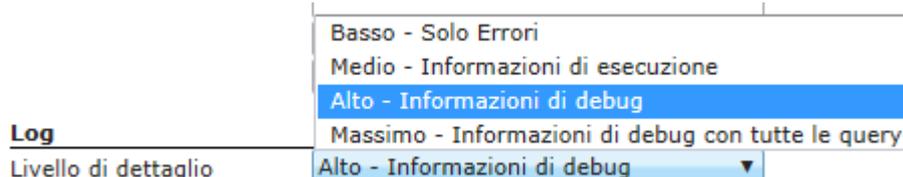
#### Accesso ACG per recupero prezzi

Tipo DB	AS400 ▼
Server	192.168.178.55
EndPoint	acgv415ICT2/services/WS0014
Database	
Account	ACGMASTER
Password	ACGMASTER

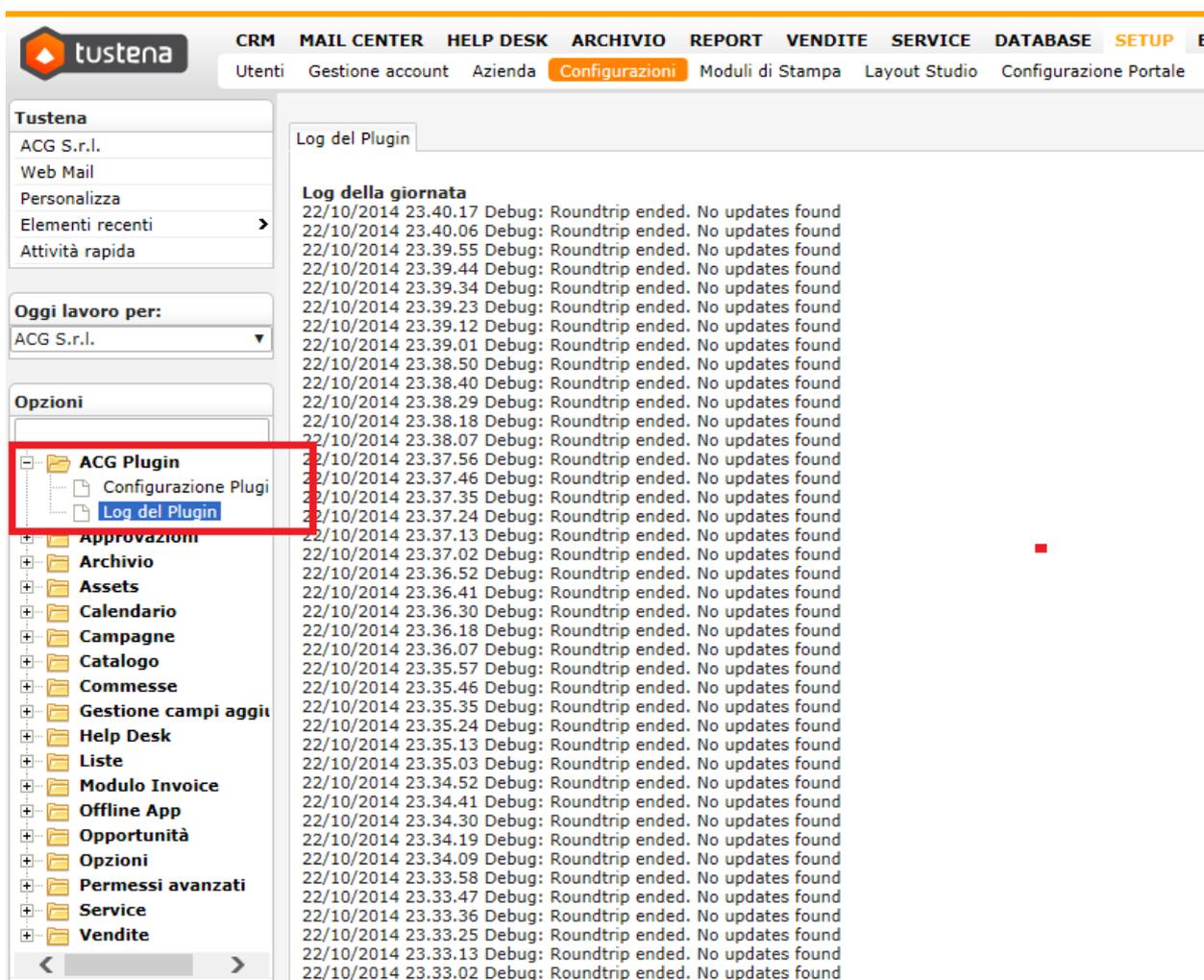
#### Accesso ACG per recupero prezzi

Tipo DB	DB2 ▼
Server	192.168.178.83:50000
EndPoint	acgv4/services/WS0014
Database	VISION4
Account	USRV4AMM
Password	usrv4amm

- **Sezione: Log** –in questa sezione è possibile impostare il livello di dettaglio delle informazioni presenti nel log di Tustena.



Il log è visualizzabile selezionando sul menu bar : *Setup/Configurazioni/ ACG Plugin/Log del Plugin*, come evidenziato nel pannello sotto:



**Nota tecnica:** il log del plugin e' una visione parziale del log di Tustena, limitata nel tempo, per una visualizzazione completa del log e' possibile :

1. Da linea comandi lanciare:  

```
net use \\xxx.xxx.xxx.xx\C$ password /USER:administrator
```
2. Da esplora risorse aprire la cartella:

\\ xxx.xxx.xxx.xx  
\c\$\inetpub\wwwroot\tustena v4\App Data\Log\AcgPlugin

l'indirizzo xxx.xxx.xxx.xx deve essere sostituito con quello della macchina tustena

che si sta utilizzando.

Al posto di *password* deve essere indicata la password di accesso all'utente con diritti di amministratore.

Al posto di *administrator* deve essere indicato uno user con diritti di amministratore.

**Sezione: Eventi su oggetti** –in questa sezione sono evidenziate tutte le entita' che sono oggetto di integrazione fra il CRM Tustena e il gestionale ACG. Per ogni Oggetto va impostato il tipo di flusso consentito sia dal Gestionale verso Tustena che viceversa. La schermata riporta i valori da impostare in fase di setup:

<b>Eventi su oggetti</b>		
<b>Tipo</b>	<b>G-&gt;T</b>	<b>T-&gt;G</b>
Tasse	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Blocca
Categorie Catalogo	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Blocca
Zone	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Esporta
Unità di misura	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Blocca
Trasporto	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Blocca
Aspetto	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Blocca
Causali	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Blocca
Listini	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Blocca
Vettore	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Blocca
Valute	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Blocca
Clienti/Aziende	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Esporta
Contact	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Esporta
Articoli/Catalogo	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Blocca
Preventivi	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Esporta
Ordini	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Esporta
Fatture	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Blocca
DDT	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Esporta
Utenti/Agenti	<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input type="checkbox"/> Esporta

**Sezione: Eventi di sistema** –in questa sezione è possibile attivare/disattivare e/o personalizzare la gestione degli eventi di sistema che si occupano della importazione dei dati dal Getu verso Tustena:

**Tread di importazione:** consente di Attivare/Disattivare il connettore in importazione del plugin che si occupa della importazione in Tustena dei dati presenti sul Getu, a seguito di una operazione di esportazione dal gestionale ACG. Questo campo deve essere *Disattivato* durante la prima importazione dei dati dal gestionale ACG: solo quando l'azione di esportazione da ACG, si è conclusa con successo (il GETU è stato completa-

mente caricato), tale campo deve essere *Attivato*, affinché il CRM Tustena venga popolato. A regime deve sempre essere Attivato ;

**Timeout thread** : indicare l'intervallo di tempo (in millisecondi) che intercorre fra un ciclo di importazione e il successivo;

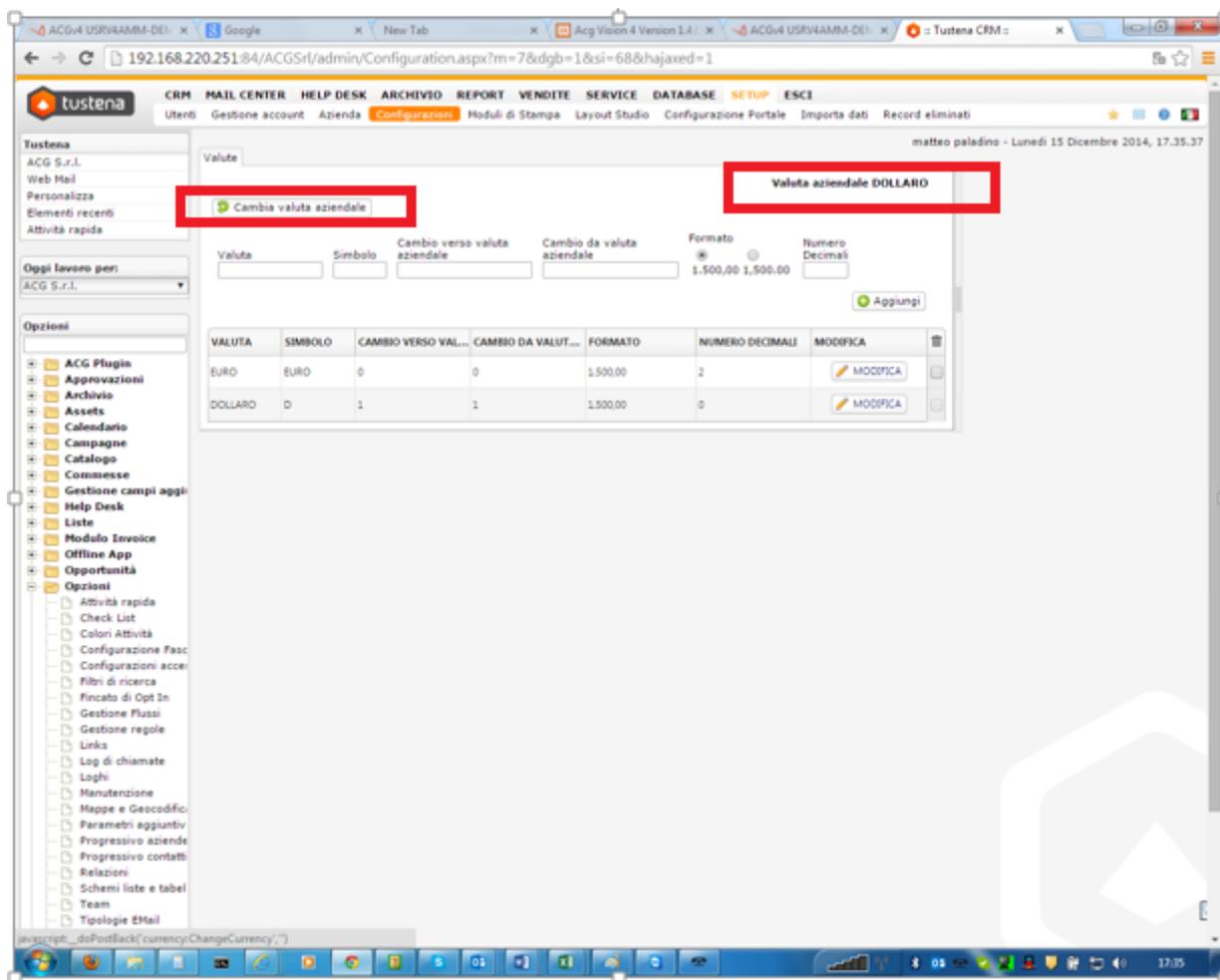
**Blocco Campi Layout**: questo campo non va modificato;

#### Eventi di sistema

Thread di importazione	<input checked="" type="checkbox"/>
Timeout thread (ms) min (1000)	<input type="text" value="10000"/>
Blocco Campi Layout	<input checked="" type="checkbox"/>

## 2.2.2 Impostazione Valuta

E' necessario impostare in Tustena la valuta aziendale entrando nella specifica funzione dal seguente path: *Setup/Configurazioni/Opzioni/Valute*. Entrare nella funzione e controllare che la valuta aziendale sia impostata e sia corretta.



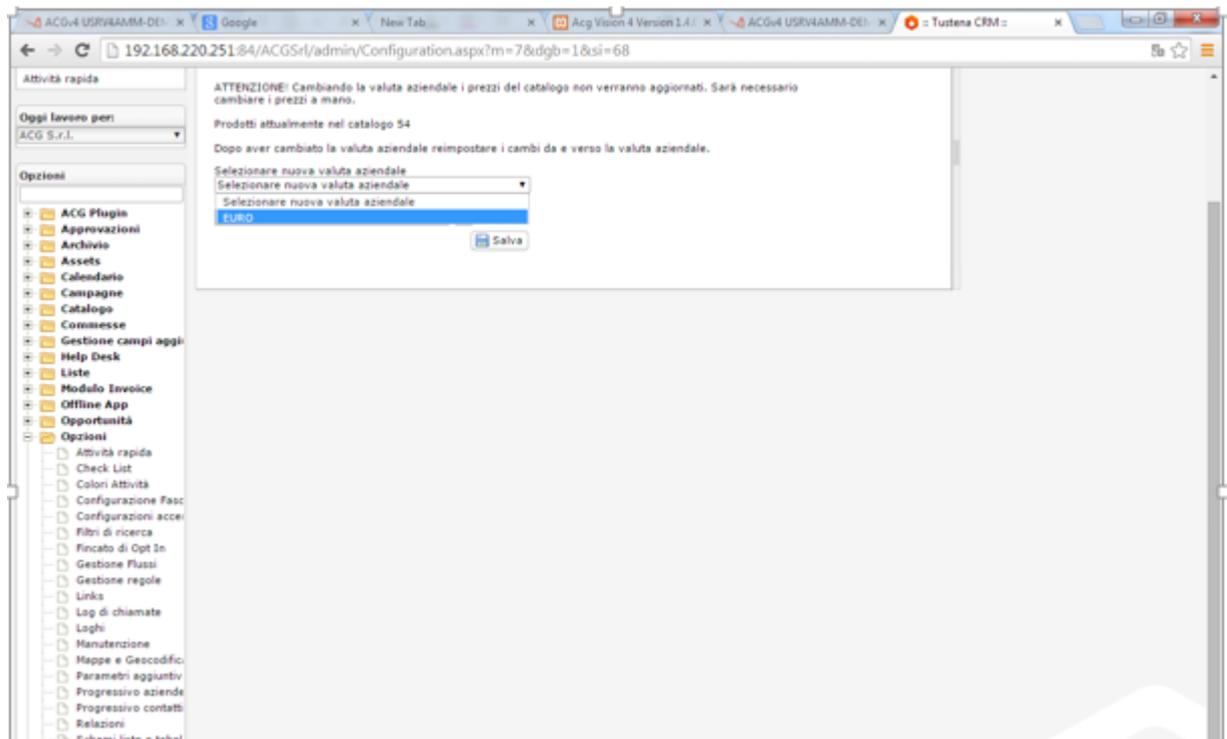
Valuta aziendale DOLLARO

Cambia valuta aziendale

Valuta Simbolo Cambio verso valuta aziendale Cambio da valuta aziendale Formato Numero Decimali

VALUTA	SIMBOLO	CAMBIO VERSO VAL...	CAMBIO DA VALUT...	FORMATO	NUMERO DECIMALI	MODIFICA
EURO	EURO	0	0	1.500,00	2	MODIFICA
DOLLARO	D	1	1	1.500,00	0	MODIFICA

Per cambiare la valuta Aziendale (ad es. ad EURO), pigiare il bottone *Cambia Valuta aziendale* e selezionare sul pannello che appare la valuta di interesse (Nel nostro esempio *EURO*):



ACG S.r.l.

Web Mail

Personalizza

Elementi recenti

Attività rapida

---

oggi lavoro per:

CG S.r.l.

---

Opzioni

- 3- ACG Plugin
- 3- Approvazioni
- 3- Archivio
- 3- Assets
- 3- Calendario
- 3- Campagne
- 3- Catalogo
- 3- Commesse
- 3- Gestione campi aggi
- 3- Help Desk
- 3- Liste
- 3- Modulo Invoice
- 3- Offline App
- 3- Opportunità
- 3- Opzioni
- Attività rapida
- Check List
- Colori Attività
- Configurazione Fasc
- Configurazioni acce
- Filtri di ricerca
- Fincato di Opt In
- Gestione Flussi
- Gestione regole
- Links
- Log di chiamate
- Loghi
- Manutenzione
- Mappe e Geocodific
- Parametri aggiuntiv
- Progressivo aziende
- Progressivo contatti
- Relazioni
- Schemi liste e tabel
- Team
- Tipologie EMail
- Titoli predefiniti
- Valutazione aziende
- Valute**

Valuta aziendale EURO

Cambia valuta aziendale

Valuta

Simbolo

Cambio verso valuta aziendale

Cambio da valuta aziendale

Formato

 1.500,00  1,500.00

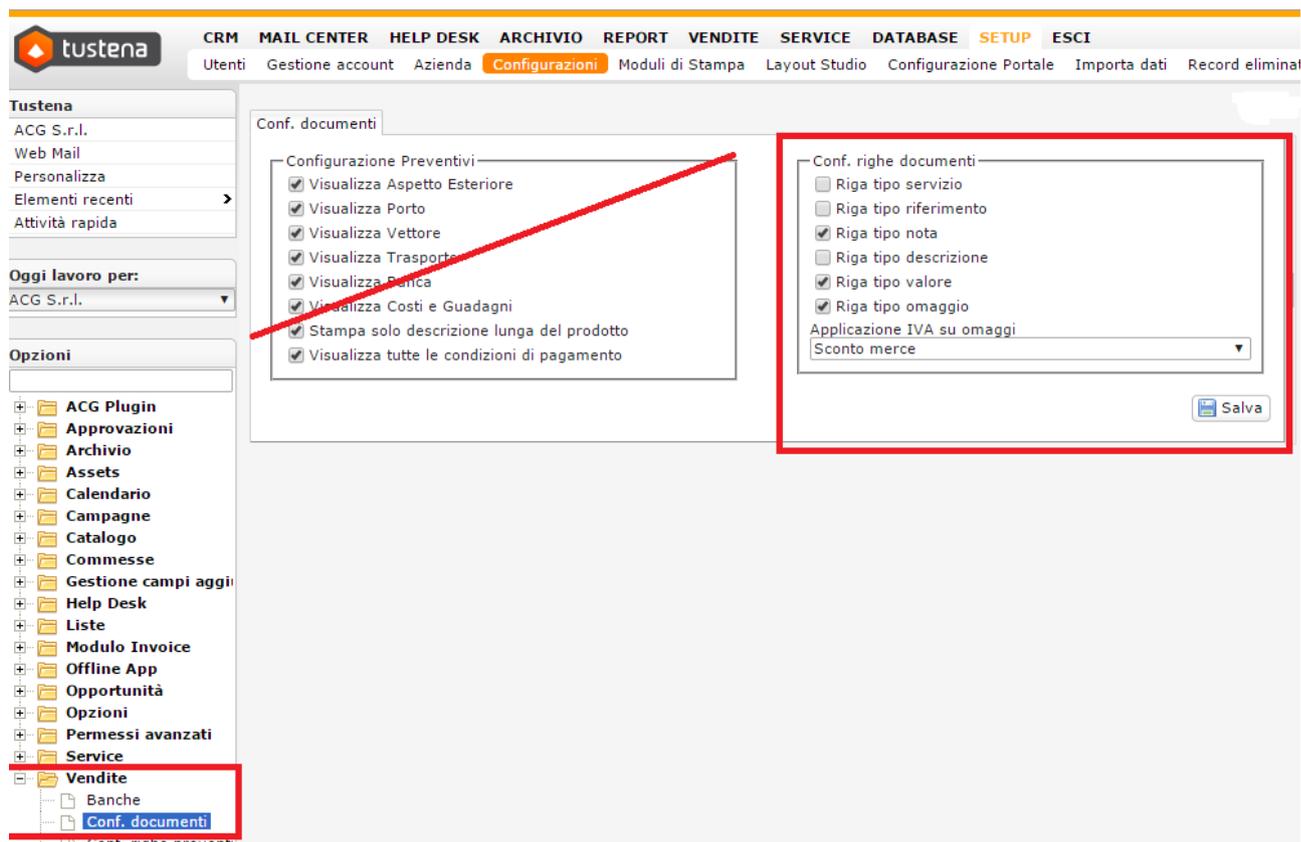
Numero Decimali

+ Aggiungi

VALUTA	SIMBOLO	CAMBIO VERSO VAL...	CAMBIO DA VALUT...	FORMATO	NUMERO DECIMALI	MODIFICA	
EURO	EURO	1	1	1.500,00	2	MODIFICA	<input type="checkbox"/>
DOLLARO	D	0	0	1.500,00	0	MODIFICA	<input type="checkbox"/>

### 2.2.3 Personalizzazione documenti di vendita

E' possibile effettuare delle personalizzazioni ai documenti di vendita, utilizzando la funzione "Conf documenti", raggiungibile al path *Setup/Configurazioni/Vendite/Conf. Documenti*. Vedi pannello sotto:



In questo pannello, nella sezione “*Conf righe documenti*” (la sezione *Conf documenti* e’ obsoleta e non va modificata), e’ possibile scegliere le tipologie di righe da gestire nei documenti di vendita. I tipi di riga gestiti da ACG, nei documenti di vendita sono: Merce, Nota, Valore, Omaggio.

## 2.2.4 Aggiornamento prodottoTustena

Nel caso fosse necessario aggiornare il prodotto Tustena, e’ necessario eseguire i passi indicati nel seguente link:

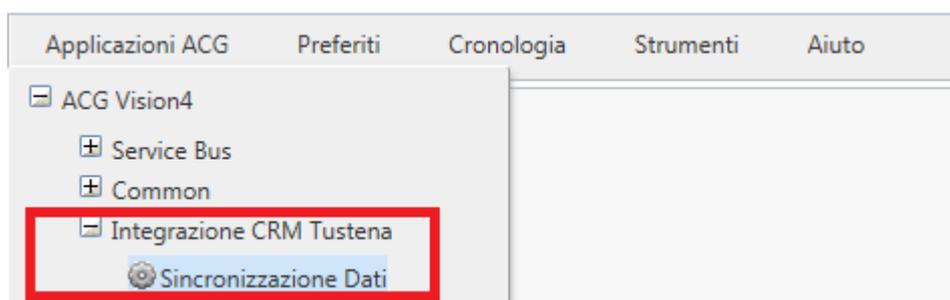
<http://wiki.tustena.com/Tech.Installazione-ed-Aggiornamento.ashx?HL=installazione>

## 2.3 SETUP ICT LATO ACG

Al termine della installazione del modulo ICT (secondo quanto indicato nella Guida di Installazione del prodotto), verificare quanto segue :

### 2.3.1 Installazione di ICT su ACG V3.8.0

Nel caso di installazione del prodotto ICT su ACG V3.8.0, collegarsi alla web application Vision4, e verificare che sia presente il Service bus 1.5.0 e la voce di menu “Integrazione CRM Tustena”, come nella schermata sotto :

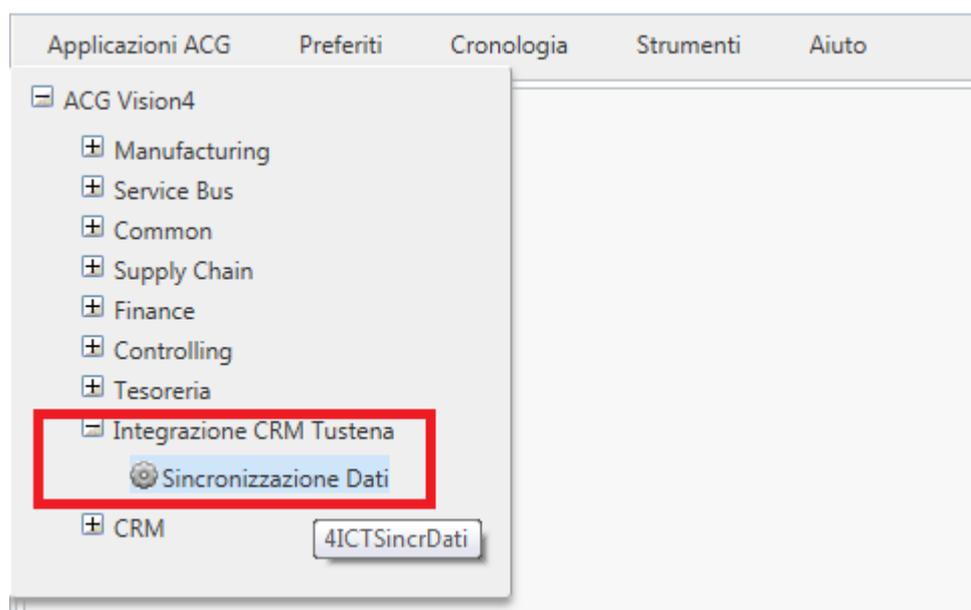


L'azione *Sincronizzazione Dati*, consente di lanciare manualmente o schedulare la sincronizzazione dei dati in entrata/uscita fra i prodotti CRM Tustena e il gestionale ACG, come descritto in modo dettagliato nel *Capitolo 4 Gestione Operativa*.

L'utilizzo del gestionale ACG, continua secondo i processi già adottati dal cliente.

### 2.3.2 Installazione di ICT su ACG Vision4

Nel caso di installazione del prodotto ICT su ACG Vision4, collegarsi alla web application Vision4, e verificare che sia presente la nuova voce di menu “Integrazione CRM Tustena”, come nella schermata sotto :



L'azione *Sincronizzazione Dati*, consente di lanciare manualmente o schedulare la sincronizzazione dei dati in entrata/uscita fra i prodotti CRM Tustena e il gestionale ACG, come descritto in modo dettagliato nel *Capito 4 Gestione Operativa*.

L'utilizzo del gestionale ACG, continua secondo i processi già adottati dal cliente.

### 2.3.3 Personalizzazione del Cliente Generico TUSTEN

L'installazione del modulo ICT crea nel gestionale ACG un *Cliente generico TUSTEN* che viene utilizzato in fase di sincronizzazione dei dati, per reperire alcune informazioni non presenti nel CRM, ma indispensabili per il gestionale (ad esempio la Banca di appoggio del cliente, l'IBAN, durante l'immissione di un Preventivo o di un Ordine, con Modalità di Pagamento diversa da Contanti).

E' compito dell'utente personalizzare il Cliente Generico TUSTEN con i dati che ritiene opportuno adottare come valori di default aggiornando eventualmente quelli impostati in fase di setup.

Applicazioni ACG    Preferiti    Cronologia    Strumenti    Aiuto

Anagrafico Clienti > Apri TUSTEN - ELIKA\_PROD

Cliente: TUSTEN  
 Ragione sociale: Cliente generico per Tustena

Azienda: \*  
 Stato: Attivo

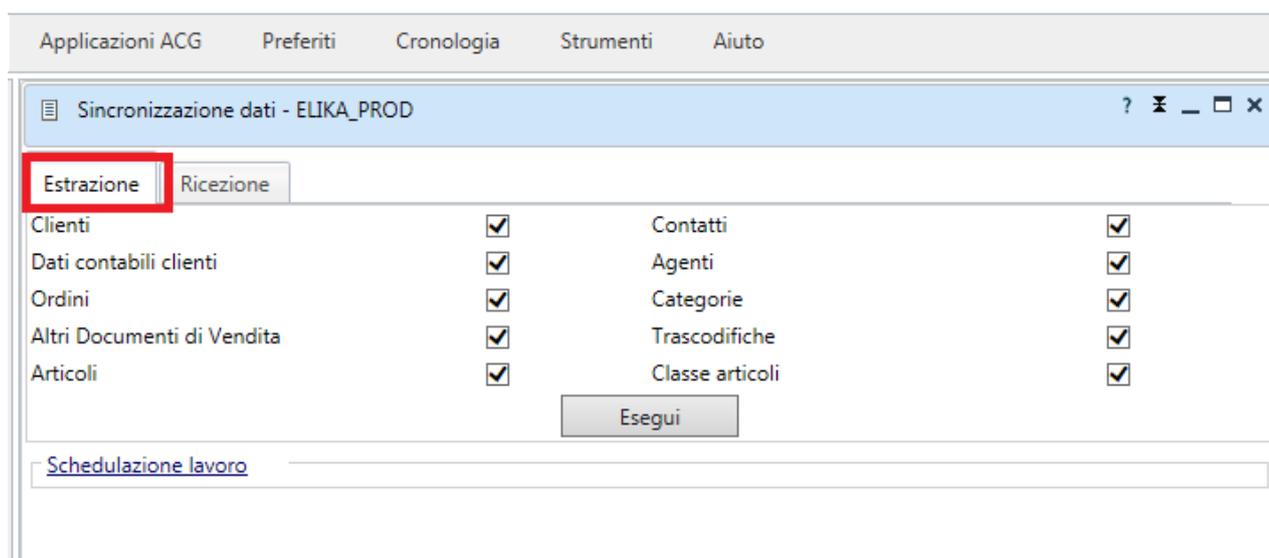
Cod. di ricerca	TUSTENA	Azienda Intercompany	
Indirizzo	Via Bergamo, 18	Località	Milano
Provincia	MI  Milano	CAP	
Partita IVA		Cod. fiscale/P.IVA CEE	
Divisa	U  Moneta di scambio UEM	Settore logistico	
Fornitore corrispondente			
Persona	Giuridica <input checked="" type="checkbox"/>		
Persona da contattare		N. telefono	
N. cellulare		Indirizzo elettronico	
Nazione	IT  Italia	Lingua	0  ITALIANO
Fax		Nota	
Paese a fiscalità privilegiata	<input type="checkbox"/>	Codice fiscale estero	
Codice stato estero		Stato federato	
		Codice IVA estero	

### 2.3.4 Prima estrazione dati da ACG

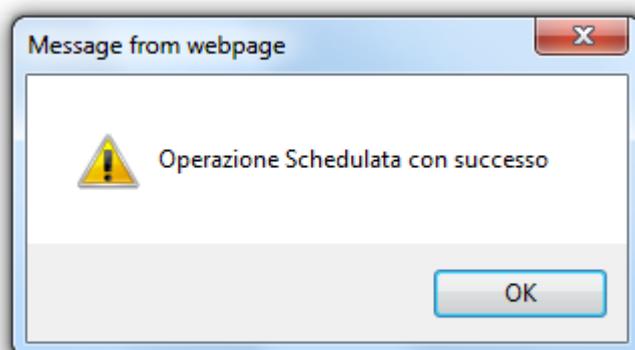
Al termine dell'installazione del modulo ICT, prima di entrare a regime con l'integrazione, è necessario effettuare una prima sincronizzazione dei dati: vengono estratte dal gestionale ACG tutte le *entità oggetto di integrazione* (vedi capitolo 3 per dettaglio entità oggetto di integrazione) e vengono importate nel modulo CRM Tustena.

Eseguire i passi sotto dettagliati:

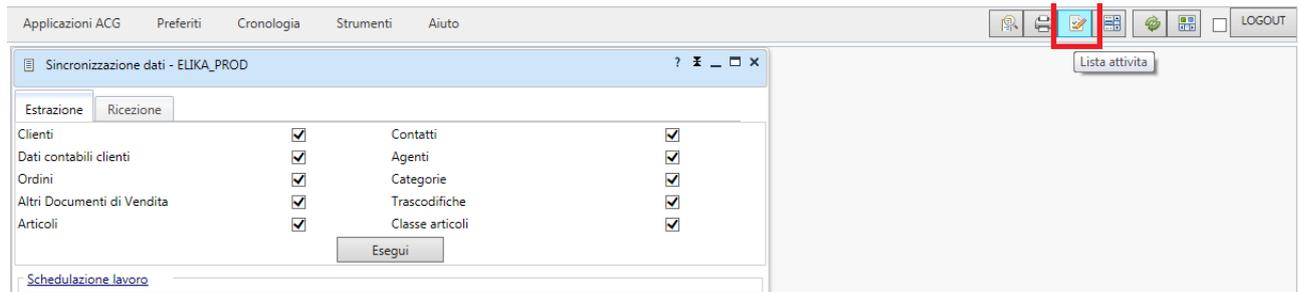
1. Verificare che il parametro *Tread di importazione* sia disattivato (vedi paragrafo 2.2 *Setup ICT lato CRM Tustena*, per una descrizione del parametro);
2. Collegarsi con l'applicazione ACG Vision4, e lanciare l'azione *Sincronizzazione dati*, dal menu *Integrazione CRM Tustena*;
3. Appare il pannello di Sincronizzazione dei dati: nel *Tab Estrazione*, selezionare tutte le entità oggetto di Integrazione da ACG verso Tustena (vedi pannello sotto):



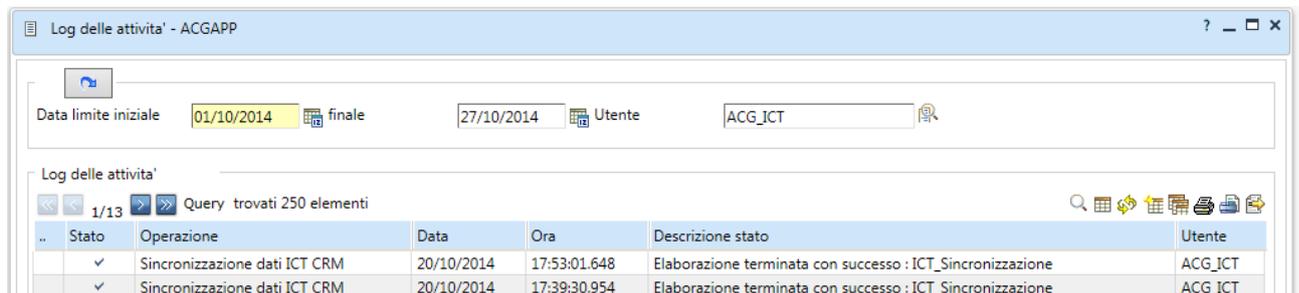
4. Cliccando sul bottone Esegui, o schedulando la prima estrazione, tramite l'apposita sezione di *Schedulazione lavoro*, viene eseguita l'estrazione dei dati, dal data base ACG verso il data base di frontiera (ACG → GETU ):
5. *Premere OK*, al messaggio di lancio della schedulazione:



6. Il tempo impiegato dall'elaborazione è in funzione della quantità di dati da sincronizzare.
7. E' possibile monitorare l'esecuzione dell'elaborazione dalla lista di attività ACG:



8. Verificare sulla lista Attivita' se l'azione di sincronizzazione dei dati viene sottomessa e termina con successo:



9. Solo quando l'azione di Sincronizzazione dei dati si è conclusa con successo, i dati ACG sono stati registrati correttamente sul data base di frontiera, è necessario, collegarsi da Tustena al pannello di Configurazione del Plugin, e attivare il parametro *Tread di importazione*. Partira' in questo modo la prima importazione dei dati ACG, dal GETU, nel modulo CRM Tustena.
10. Da questo momento in poi, a meno di eccezioni, stabilite dall'utente, il parametro *Tread di importazione*, va tenuto sempre Attivato in modo da lasciare sempre operativa l'integrazione a due vie (Estrazione/Importazione), fra il CRM Tustena e il gestionale ACG, tramite il data base di frontiera.

Per la completa descrizione della funzione di *Sincronizzazione dei dati* si rimanda al *Capitolo 4 Gestione Operativa*.

---

## 3. ENTITA' E STRUTTURE DATI OGGETTO DI INTEGRAZIONE

---

### 3.1 STRUTTURE DATI DI PROPRIETA' DI ACG

I seguenti dati, oggetto di integrazione, vengono gestiti nel gestionale ACG; l'integrazione è, pertanto, mono direzionale: da ACG verso il CRM.

Per queste strutture dati il CRM Tustena lavora in sola lettura: importa i dati dal database di frontiera e blocca eventuali immissioni/modifiche, allertando l'utente al salvataggio.

#### **Dettaglio delle strutture dati:**

- **Aziende**: le aziende di ACG, sono comparabili con i Tiers del CRM. Pertanto, qualora su Tustena sia attiva una licenza MultiTier, sarà possibile, in fase di configurazione, definire quali aziende ACG (che corrispondono ai Sistemi Informativi) collegare ai Tier del CRM. Nel *capitolo 4. Gestione Operativa*, viene descritto il processo di creazione di una azienda Tustena, mentre si rimanda al *paragrafo 2.2 Setup ICT lato Tustena* per quanto riguarda la configurazione del legame Tier-Sistema Informativo ACG.
- **Aliquote IVA**: le aliquote IVA ACG vengono importate in Tustena, durante la fase di prima importazione da ACG (descritta nel paragrafo 2.3.4), con *l'estrazione delle Transcodifiche*. Successive fasi di estrazione delle transcodifiche, aggiornano la base dati Tustena, con le modifiche intercorse in ACG per variazioni o nuovi codici.
- **Aree**: le Zone ACG vengono importate in Tustena, durante la fase di prima importazione da ACG (descritta nel paragrafo 2.3.4), con *l'estrazione delle Transcodifiche*. Successive fasi di estrazione delle transcodifiche, aggiornano la base dati Tustena, con le modifiche intercorse in ACG per variazioni o nuovi codici.
- **Aspetto Esteriore**: i codici relativi all'Aspetto Esteriore dei Beni ACG, vengono importati in Tustena, durante la fase di prima importazione da ACG (descritta nel paragrafo 2.3.4), con *l'estrazione delle Transcodifiche*. Successive fasi di estrazione delle transcodifiche aggiornano la base dati Tustena, solo per eventuali nuovi codici.
- **Listini**: i Listini ACG vengono importati in Tustena durante la fase di prima importazione da ACG (descritta nel paragrafo 2.3.4), con *l'estrazione delle Transcodifiche*. Successive fasi di estrazione

---

delle transcodifiche, aggiornano la base dati Tustena, con le modifiche intercorse in ACG per variazioni o nuovi codici.

- **Modalita' di pagamento** : le Modalita' di pagamento ACG vengono importate in Tustena, durante la fase di prima importazione da ACG (descritta nel paragrafo 2.3.4), con *l'estrazione delle Transcodifiche*. Successive fasi di estrazione delle transcodifiche, aggiornano la base dati Tustena, con le modifiche intercorse in ACG per variazioni o nuovi codici.
- **Porto** : le Modalita' di Consegna ACG vengono importate in Tustena, durante la fase di prima importazione da ACG (descritta nel paragrafo 2.3.4), con *l'estrazione delle Transcodifiche*. Successive fasi di estrazione delle transcodifiche, aggiornano la base dati Tustena, solo per eventuali nuovi codici.
- **Unita' di Misura** : le Unita' di Misura ACG vengono importate in Tustena, durante la fase di prima importazione da ACG (descritta nel paragrafo 2.3.4), con *l'estrazione delle Transcodifiche*. Successive fasi di estrazione delle transcodifiche, aggiornano la base dati Tustena, con le modifiche intercorse in ACG per variazioni o nuovi codici.
- **Valute e cambi** : le Valute con i relativi cambi ACG vengono importate in Tustena, durante la fase di prima importazione da ACG (descritta nel paragrafo 2.3.4), con *l'estrazione delle Transcodifiche*. Successive fasi di estrazione delle transcodifiche, aggiornano la base dati Tustena, con le modifiche intercorse in ACG per variazioni o nuovi codici.
- **Vettore** : i Vettori ACG vengono importati in Tustena, durante la fase di prima importazione da ACG (descritta nel paragrafo 2.3.4), con *l'estrazione delle Transcodifiche*. Successive fasi di estrazione delle transcodifiche, aggiornano la base dati Tustena, con le modifiche intercorse in ACG per variazioni o nuovi codici.
- **Fatture** : le Fatture presenti in ACG vengono importati in Tustena durante la fase di prima importazione da ACG (descritta nel paragrafo 2.3.4), con *l'estrazione degli Altri Documenti di Vendita*. Successive fasi di estrazione degli Altri Documenti di Vendita, aggiornano la base dati Tustena con le nuove fatture inserite in ACG e con eventuali modifiche alle fatture precedentemente importate.
- **Fatture Accompagnatorie** : le Fatture Accompagnatorie presenti in ACG vengono importati in Tustena durante la fase di prima importazione da ACG (descritta nel paragrafo 2.3.4), con *l'estrazione degli Altri Documenti di Vendita*. Successive fasi di estrazione degli Altri Documenti di Vendita, aggiornano la base dati Tustena con le nuove fatture accompagnatorie inserite in ACG e con eventuali modifiche alle fatture accompagnatorie precedentemente importate.

- **Note di Credito:** le Note di Credito presenti in ACG vengono importati in Tustena durante la fase di prima importazione da ACG (descritta nel paragrafo 2.3.4), con *l'estrazione degli Altri Documenti di Vendita*. Successive fasi di estrazione degli Altri Documenti di Vendita, aggiornano la base dati Tustena con le nuove Note di Credito inserite in ACG e con eventuali modifiche alle Note di Credito precedentemente importate.
- **Situazione Contabile Cliente:** la Situazione Contabile dei clienti presenti in ACG (estratto conto a partite aperte), vengono importate in Tustena, durante la fase di prima importazione da ACG (descritta nel paragrafo 2.3.4), con *l'estrazione dei Dati Contabili Clienti* e puo' essere consultata, direttamente dal CRM, in modo controllato e profilato dai diversi utenti dell'applicazione. Successive fasi di estrazione dei Dati Contabili Clienti, aggiornano la base dati Tustena con la Situazione Contabile dei nuovi Clienti immessi nel gestionale ACG e con le eventuali modifiche apportate alla situazione contabile dei clienti precedentemente importati.
- **Articoli:** gli Articoli ACG, vengono importati in Tustena, durante la fase di prima importazione da ACG (descritta nel paragrafo 2.3.4) con *l'estrazione degli Articoli*. Successive fasi di estrazione degli Articoli, aggiornano la base dati Tustena, con le modifiche intercorse in ACG per variazioni o nuovi codici.
- **Agenti:** gli Agenti presenti in ACG vengono importati in Tustena durante la fase di prima importazione da ACG (descritta nel paragrafo 2.3.4), con *l'estrazione degli Agenti*. Successive fasi di estrazione degli Agenti, aggiornano la base dati Tustena, con le modifiche intercorse in ACG per variazioni o nuovi codici.
- **Classe Merceologica:** le classi merceologiche degli Articoli ACG, vengono importate in Tustena, durante la fase di prima importazione da ACG (descritta nel paragrafo 2.3.4), con *l'estrazione della Classe Articoli*. Successive fasi di estrazione della Classe Articoli, aggiornano la base dati Tustena, solo per eventuali nuovi codici.

## 3.2 STRUTTURE DATI DI ENTRAMBE LE PROCEDURE

I seguenti dati, oggetto di integrazione, vengono trattati allo stesso modo in entrambi gli ambienti. L'integrazione è, quindi, bidirezionale intesa da ACG verso il CRM Tustena e viceversa.

Per queste strutture dati, dopo la prima importazione in Tustena dal gestionale ACG, è possibile inserire nuovi dati e modificare quelli esistenti, sia dal gestionale ACG che da Tustena (con le limitazioni che verranno successivamente specificate). Gli aggiornamenti vengono registrati sul data base di frontiera e tramite la sincronizzazione, nelle due direzioni, i data base vengono allineati.

---

### Dettaglio delle strutture dati:

- **Clienti:** i Clienti presenti in ACG, vengono importati in Tustena durante la fase di prima importazione da ACG (descritta nel paragrafo 2.3.4), con *l'estrazione dei Clienti*. I Clienti importati da ACG vengono marcati come "Sincronizzati": su tali Clienti (Aziende in Tustena) le operazioni di modifica anagrafica (Partiva IVA, Ragione Sociale, Codice Fiscale, le condizioni) sono consentite solo da ACG, mentre da Tustena è possibile modificare i dati legati al CRM (telefono, email, ecc.), inviando le modifiche al gestionale. E', inoltre, possibile dal CRM creare nuovi clienti che, una volta sincronizzati con il gestionale ACG, potranno essere completati con tutte le informazioni tipiche direttamente dal gestionale.
- **Contatti:** *la gestione dei contatti non è presente nel caso di integrazione con le ACG V3.8*. I Contatti presenti in ACG Vision4 vengono importati in Tustena durante la fase di prima importazione da ACG (descritta nel paragrafo 2.3.4), con *l'estrazione dei Contatti*. E' possibile dal CRM inserire nuovi contatti o modificare contatti precedentemente importati.
- **Preventivi:** i Preventivi presenti in ACG vengono importati in Tustena durante la fase di prima importazione da ACG (descritta nel paragrafo 2.3.4), con *l'estrazione dei Preventivi*. E' possibile dal CRM inserire nuovi preventivi, che una volta sincronizzati con ACG, passano in carico al gestionale per il normale iter e non possono piu' essere modificati da Tustena, un opportuno messaggio informa l'utente.
- **Ordini:** gli Ordini presenti in ACG vengono importati in Tustena durante la fase di prima importazione da ACG (descritta nel paragrafo 2.3.4), con *l'estrazione degli Ordini*. E' possibile dal CRM inserire nuovi ordini, che una volta sincronizzati con ACG, passano in carico al gestionale per il normale iter di evasione e fatturazione e non possono piu' essere modificarli da Tustena, un opportuno messaggio informa l'utente.

---

## 4. GESTIONE OPERATIVA

---

In questo capitolo vengono dettagliati i principali processi operativi oggetto di integrazione, fra il CRM Tustena e il gestionale ACG .

In particolare, vengono descritti i passi necessari all'inserimento/aggiornamento dei dati, oggetto di integrazione, lato CRM Tustena, con le relative ripercussioni nel gestionale ACG e viceversa.

### 4.1 INSERIMENTO/AGGIORNAMENTO DATI DA TUSTENA

#### 4.1.1 Configurazione Azienda

In fase di prima installazione, è necessario configurare la struttura organizzativa dell'Azienda in Tustena.

1. Connettersi all'applicazione Tustena con le credenziali fornite dall'amministratore di sistema;
2. Una volta connesso, procedere al setup dell'azienda Tustena selezionando sul menu bar : *Setup/Azienda* come evidenziato nel pannello sotto :

CRM MAIL CENTER HELP DESK ARCHIVIO REPORT VENDITE SERVICE DATABASE **SETUP** ESCI

Utenti Gestione account **Azienda** Configurazioni Moduli di Stampa Layout Studio Configurazione Portale Importa dati Record eliminati

**Amministrare profilo azienda**

Multi Azienda Messaggistica

Setup Azienda Gruppi Uffici Configurazione protocol... Opzioni Dati Bancari Sicurezza Organigramma

Ragione sociale ACG S.r.l. Indirizzo  
 Telefono Città  
 Fax CAP  
 E-mail Provincia  
 Sito Web Regione  
 Stato

**Profilo**

Indici di ricerca < 1 Kb  
 Spazio disco assegnato 250 Mb  
 Spazio disco occupato < 1 Kb

**Configurazioni**

Azienda   Nessun file selezionato  
 Giorni predefiniti per chiudere un lead     
 Link per VoIP   
 Prefisso internazionale dell'azienda   
 Prefisso di binding   
 Modalità Attività  ▼  
 Città / Comuni normalizzati (solo per italia)  
 Indirizzo Normalizzato  
 Ruoli aziendali codificati  
 Abilita approvazione Attività EMail  
 Abilita approvazione Attività Fax  
 Registro delle opposizioni

**Dati per WebGate**

Codice aziendale A8B14207-5227-4C6B-8414-CF50E252B355   
 Utente proprietario se non specificato

3. Se presente una struttura “multiaziendale”, si configurano le n aziende dal tab *Multi Azienda*.

CRM MAIL CENTER HELP DESK ARCHIVIO REPORT VENDITE SERVICE DATABASE **SETUP** ESCI

Utenti Gestione account **Azienda** Configurazioni Moduli di Stampa Layout Studio Configurazione Portale Importa dati Record eliminati

**Amministrare profilo azienda**

Multi Azienda Messaggistica

Setup Azienda Gruppi Uffici Configurazione protocol... Opzioni Dati Bancari Sicurezza Organigramma

Hai a disposizione 19 Aziende

NOME AZIENDA	PARTITA IVA	TELEFONO	UTENTI	AT...
AZIENDA 2			1/1	<input checked="" type="checkbox"/>

In questa finestra viene presentata la lista delle aziende definite ed è possibile crearne una nuova, tramite il bottone *Aggiungi*.

CRM MAIL CENTER HELP DESK ARCHIVIO REPORT VENDITE SERVICE DATABASE **SETUP** ESCI

Utenti Gestione account **Azienda** Configurazioni Moduli di Stampa Layout Studio Configurazione Portale Importa dati Record eliminati

► Amministrazione profilo azienda

Multi Azienda Messaggistica

Setup Azienda Gruppi Uffici Configurazione protocol... Opzioni Dati Bancari Sicurezza Organigramma

Hai a disposizione 18 Aziende

**Dati dell'azienda**

Ragione sociale Azienda 3 Indirizzo  
 Telefono Città  
 Fax Provincia  
 E-mail Regione  
 Sito Web Stato Seleziona...  
 Attiva  CAP

**Dati di gestione**

Prefisso di binding ACGsrl  
 Numero di Account 1

**Prefisso di binding**  
 il prefisso di binding verrà utilizzato per identificare l'azienda nell'url dell'applicazione.  
 Ad esempio, se il prefisso è "foo" l'url dell'applicazione per quest'azienda sarà http://address.of.crm/foo/today.aspx...

**Account di accesso dell'azienda**

USERNAME	NOME	COGNOME	IMPERSONA
admin@admin.com	Nome Admin	Cognome Admin	IMPERSONA

Nel pannello di definizione di una Nuova azienda è necessario inserire la *Ragione Sociale*, il *Prefisso di Binding* (che comparirà nella url) e l'*Account di accesso*; i restanti campi sono opzionali.

Al salvataggio l'azienda viene creata e compare nella liste delle Aziende.

CRM MAIL CENTER HELP DESK ARCHIVIO REPORT VENDITE SERVICE DATABASE **SETUP** ESCI

Utenti Gestione account **Azienda** Configurazioni Moduli di Stampa Layout Studio Configurazione Portale Importa dati Record eliminati

► Amministrazione profilo azienda

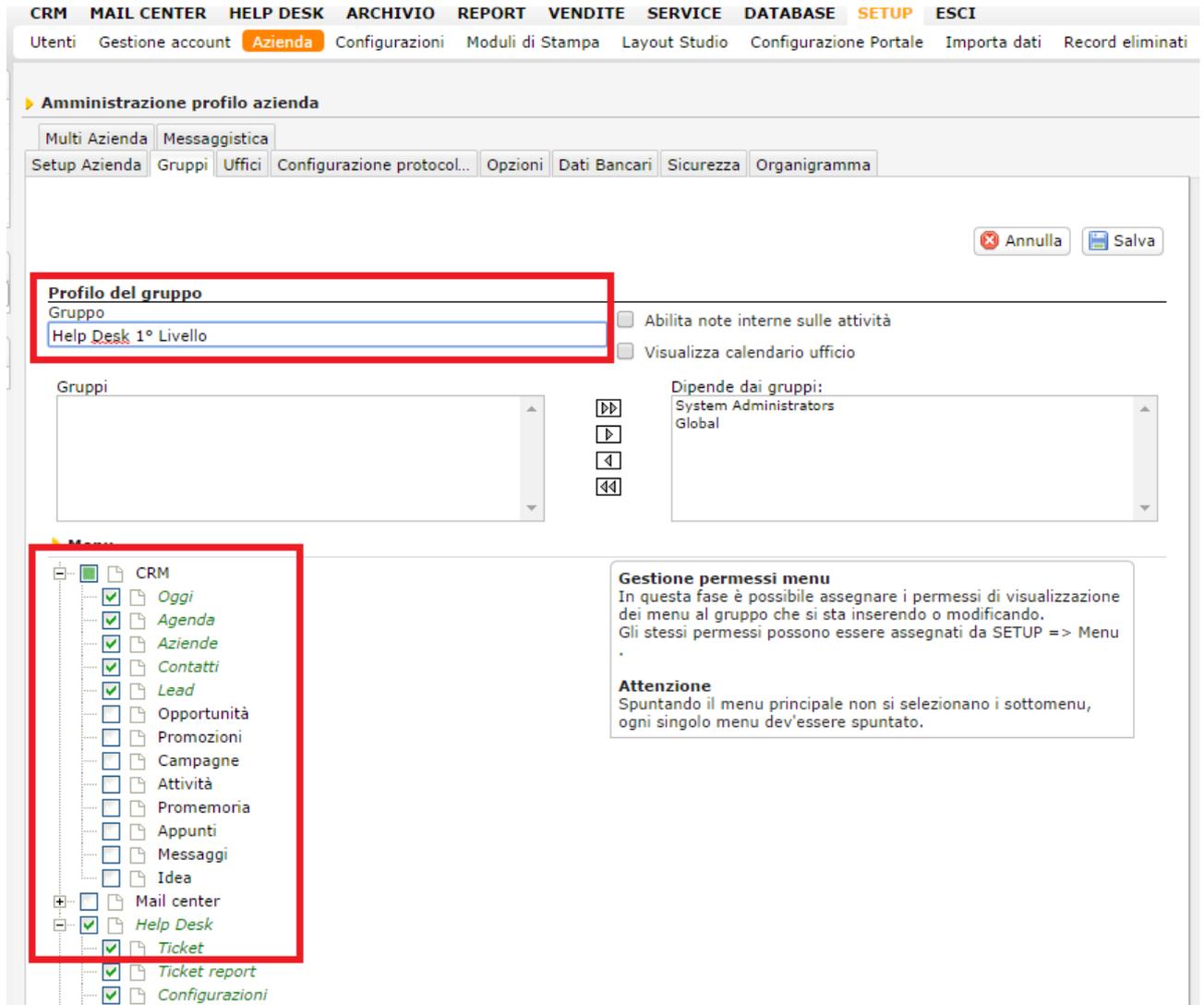
Multi Azienda Messaggistica

Setup Azienda Gruppi Uffici Configurazione protocol... Opzioni Dati Bancari Sicurezza Organigramma

Hai a disposizione 18 Aziende

NOME AZIENDA	PARTITA IVA	TELEFONO	UTENTI	AT...
AZIENDA 2			1/1	<input checked="" type="checkbox"/>
AZIENDA 3			1/1	<input checked="" type="checkbox"/>

4. A questo punto è possibile abilitare l'accesso alle varie aziende per i diversi utenti del CRM.
5. Prima di configurare gli utenti, sarà opportuno anche creare dei **Gruppi** di lavoro con accessi dedicati alle varie funzioni del CRM.



The screenshot shows the 'Amministrazione profilo azienda' (Company Profile Administration) section. At the top, there are navigation tabs: CRM, MAIL CENTER, HELP DESK, ARCHIVIO, REPORT, VENDITE, SERVICE, DATABASE, SETUP, and ESCI. Below these are sub-tabs: Utenti, Gestione account, Azienda (highlighted), Configurazioni, Moduli di Stampa, Layout Studio, Configurazione Portale, Importa dati, and Record eliminati.

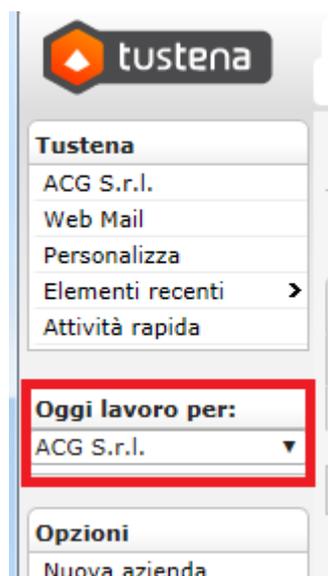
The main section is titled 'Amministrazione profilo azienda' and contains several sub-sections: Multi Azienda, Messaggistica, Setup Azienda, Gruppi, Uffici, Configurazione protocol..., Opzioni, Dati Bancari, Sicurezza, and Organigramma. There are 'Annulla' and 'Salva' buttons at the top right.

The 'Profilo del gruppo' (Group Profile) section is highlighted with a red box. It shows the 'Gruppo' (Group) field set to 'Help Desk 1° Livello'. There are checkboxes for 'Abilita note interne sulle attività' and 'Visualizza calendario ufficio'. Below this is a 'Gruppi' (Groups) list and a 'Dipende dai gruppi:' (Depends on groups:) list containing 'System Administrators' and 'Global'.

The 'Menu' section is also highlighted with a red box. It shows a tree view of the CRM menu structure with checkboxes for permissions. The items listed are: CRM, Oggi, Agenda, Aziende, Contatti, Lead, Opportunità, Promozioni, Campagne, Attività, Promemoria, Appunti, Messaggi, Idea, Mail center, Help Desk, Ticket, Ticket report, and Configurazioni.

To the right of the menu tree, there is a 'Gestione permessi menu' (Menu permissions management) section with the following text: 'In questa fase è possibile assegnare i permessi di visualizzazione dei menu al gruppo che si sta inserendo o modificando. Gli stessi permessi possono essere assegnati da SETUP => Menu'. Below this is an 'Attenzione' (Attention) section with the text: 'Spuntando il menu principale non si selezionano i sottomenu, ogni singolo menu dev'essere spuntato.'

6. Nel caso di Multi azienda, per fissare dal CRM l'azienda con cui operare, è necessario selezionare dalla lista presente nel campo *Oggi lavoro per l'azienda* di interesse.



#### 4.1.2 Configurazione Utenti

Gli utenti vengono creati direttamente nel CRM.

Dal menu Setup→Utenti→Nuovo Utente si creano le singole utenze, assegnandole al Gruppo di competenza.

CRM MAIL CENTER HELP DESK ARCHIVIO REPORT VENDITE SERVICE DATABASE **SETUP** ESCI

Utenti Gestione account Azienda Configurazioni Moduli di Stampa Layout Studio Configurazione Portale Importa dati Record eliminati

**tustena**

Tustena  
ACG S.r.l.  
Web Mail  
Personalizza  
Elementi recenti  
Attività rapida

Oggi lavoro per:  
ACG S.r.l.

**Gestione utenti**  
Nuovo utente

Cerca  
Cerca per gruppo  
Seleziona un gruppo  
Cerca

Opzioni  
Clona Impostazioni Account

**Gestione utenti**  
Social Network Multi Azienda

Informazioni utente Configurazione tustena Account Esterni Gestione agenda Home pages Permessi Gruppi

**Informazioni utente**

User (e-mail valida)  Gruppo principale

Password  Gruppi secondari

Nome

Cognome

E-mail utente

Notifica modifiche agenda  Invia solo EMail riassuntiva

Notifica Messaggi

Crea contatto collegato

Abilita Scadenza Password

Cambio password alla prossima login

Gruppo di lavoro Ufficio

Lavora dalle 09.00 alle 13.00

Part Time

Lavora dalle 14.00 alle 18.00

GG lavorativi  D  L  M  M  G  V  S

Gruppo di lavoro Nessun superiore

Seleziona un ufficio

Italia Nord  
 Italia Centro  
 Italia Sud ed Isole  
 77  
 78  
 79

Salva

Utente Commerciale  
 Utente Tecnico  
 Area Manager (responsabile agenti)  
 Agente  
 Utente Light  
 Applicazione/Procedurale

Superiore  
Codice Ruolo

Zone

Nel tabbed *Permessi* è possibile dettagliare la profilazione dei singoli utenti specificando, relativamente alle singole entità presenti nel CRM, i diritti di *Visualizzazione, Creazione, Modifica ed Eliminazione*.

CRM MAIL CENTER HELP DESK ARCHIVIO REPORT VENDITE SERVICE DATABASE SETUP ESCI

Utenti Gestione account Azienda Configurazioni Moduli di Stampa Layout Studio Configurazione Portale Importa dati Record eliminati

► Gestione utenti

Social Network Multi Azienda

Informazioni utente Configurazione tustena Account Esterni Gestione agenda Home pages Permessi Gruppi

ELEMENTO	VISUALIZZA	CREA	MODIFICA	ELIMINA	
Aziende	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Contatti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Lead	<input checked="" type="checkbox"/> Convertire in aziende/contatti				
Opportunità	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Catalogo Prodotti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Preventivi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ordini	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Fatture	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
DDT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ticket	<input checked="" type="checkbox"/> Autoassegnazione dei ticket				
Report	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Contratti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Commesse	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Interventi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

**Permessi Generali**

Abilitato  Non Abilitato  Ereditato / Default

**Permessi globali**

- Permetti personalizzazione Layout Tustena (Ereditato: )
- Permetti spostamento dei moduli in Oggi (Ereditato: )
- Permetti l'utilizzo della chat interna (Ereditato: )
- Visualizza anagrafiche senza zona (Ereditato: )
- Permetti l'invio di Messaggi interni (Ereditato: )

Marco Pelli  
marco@duerote.it

### 4.1.3 Creazione nuovo Cliente

La creazione di una nuova anagrafica cliente può avvenire nell'ambito di due processi:

1. Come risultato della conversione di un lead (generato ad es da campagne di marketing)
2. a fronte di interazione telefonica, face-to face (es eventi, fiere), in quei casi per i quali il "potenziale" cliente richiede direttamente un preventivo/ordine, per cui è necessario inserire un'anagrafica cliente

Documentiamo il caso 2, che è il caso più generico.

Dal menu CRM→Aziende→Nuova Azienda si apre il pannello di immissione di una nuova Anagrafica Cliente (Azienda in Tustena):

[CRM](#) [MAIL CENTER](#) [HELP DESK](#) [ARCHIVIO](#) [REPORT](#) [VENDITE](#) [SERVICE](#) [DATABASE](#) [SETUP](#) [ESCI](#)  
 Oggi [Agenda](#) [Aziende](#) [Contatti](#) [Lead](#) [Opportunità](#) [Promozioni](#) [Campagne](#) [Attività](#) [Promemoria](#) [Appunti](#) [Messaggi](#) [Idea](#)

**tustena**

**Gestione aziende**

Nuovo

**Informazioni azienda**

<p><b>Ragione sociale</b> Mario Rossi &amp; Co S.p.A.</p> <p>Persona Fisica <input type="checkbox"/></p> <p>Indirizzo <input type="text" value="viale Europa 1450"/></p> <p>Città <input type="text" value="Roma"/></p> <p>Provincia <input type="text"/></p> <p>Regione <input type="text"/></p> <p>Nazione <input type="text" value="Seleziona..."/></p> <p>CAP <input type="text"/></p> <p>Telefono <input type="text" value="0634937439xx"/></p> <p>Cellulare <input type="text"/></p> <p>Fax <input type="text"/></p> <p>E-Mail <input type="text"/></p> <p>Consenso MailingList <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Sito web <input type="text"/></p> <p><b>Relazioni</b></p> <p>Collegato a <input type="text"/></p>	<p><b>Codice azienda</b> Automatico</p> <p>Partita IVA <input type="text" value="8398399393833993xx"/></p> <p>Codice fiscale <input type="text"/></p> <p>Settore <input type="text" value="Seleziona un settore..."/></p> <p>Origine <input type="text" value="Seleziona una origine..."/></p> <p>Tipo azienda <input type="text" value="Seleziona un tipo"/></p> <p>Fatturato <input type="text"/></p> <p>Dipendenti <input type="text"/></p> <p>IBAN <input type="text"/></p> <p>Valutazione <input type="text" value="Seleziona una valutazione..."/></p> <p>Proprietario <input type="text"/></p> <p>Commerciale <input type="text"/></p> <p>Categorie</p> <p>Zona <input type="text"/></p> <p>Gruppo di lavoro <input type="text" value="Gruppo Generico"/></p> <p>Sync Mobile <input type="checkbox"/></p> <p>Non contattare <input type="checkbox"/></p> <p>Cliente da <input type="text"/></p> <p>Data prossimo contatto <input type="text"/></p> <p>Portal attivo <input type="checkbox"/></p>
--	---

L’inserimento di una nuova anagrafica, sia nel caso di Persona Fisica, che nel caso di Persona Giuridica, prevede come dato obbligatorio solo la *Ragione Sociale*.

L’anagrafica viene completata in Tustena con tutti i possibili dati (Indirizzo, Città, Provincia, Regione, Nazione, Telefono, Cellulare, Fax, eMail, Partita IVA, ecc) che però non sono obbligatori.

Il processo prevede che l’anagrafica del cliente possa essere inviata al Gestionale in due modi:

1. per sincronizzazione “forzata”, selezionando il flag “*Sincronizza con ACG*” (caso meno frequente)

Descrizione società Annulla Salva

---

Latitude

Longitude

**Tipo indirizzo**

Sede \*

Ragione sociale

Indirizzo

Città

Provincia

Regione

Nazione

CAP

E-mail

Telefono

Fax

Indirizzo da altra azienda   

Referente di sede   

Sede legale

Comandi 

**Campi aggiuntivi**

Sincronizza con Acg

Sotto Categoria

Categoria

Macro Categoria

Raggruppamento 3 cliente

- nel momento della sincronizzazione del primo preventivo o ordine legato alla anagrafica in immissione (caso più frequente). *Flag Sincronizza con ACG* non selezionato.

Nel primo caso, al salvataggio dell'anagrafica, appare il messaggio che informa l'utente dell'avvenuta sincronizzazione con il gestionale ACG.

Nel secondo caso, al salvataggio dell'anagrafica, non viene dato il messaggio dell'avvenuta sincronizzazione. L'anagrafica rimane "sospesa" nel CRM fino a quando un preventivo o un ordine, legato a tale cliente, non viene sincronizzato con ACG (salvato con uno stato=Chiuso-Acettato, come viene documentato in seguito).

Quando in Tustena appare il messaggio "l'Anagrafica è stata sincronizzata con il gestionale ACG", i dati relativi all'anagrafica del cliente, sono stati registrati sul data base di frontiera, con

l'indicazione che l'anagrafica è da sincronizzare con ACG (flag GT02\_SYNCGE=1, come verra' descritto in seguito).

Quando da ACG viene lanciata l'azione di sincronizzazione in ricezione (documentata in seguito) i clienti "da sincronizzare con ACG" vengono importati dal Getu in ACG, tramite immissione di massa Clienti di ACG.

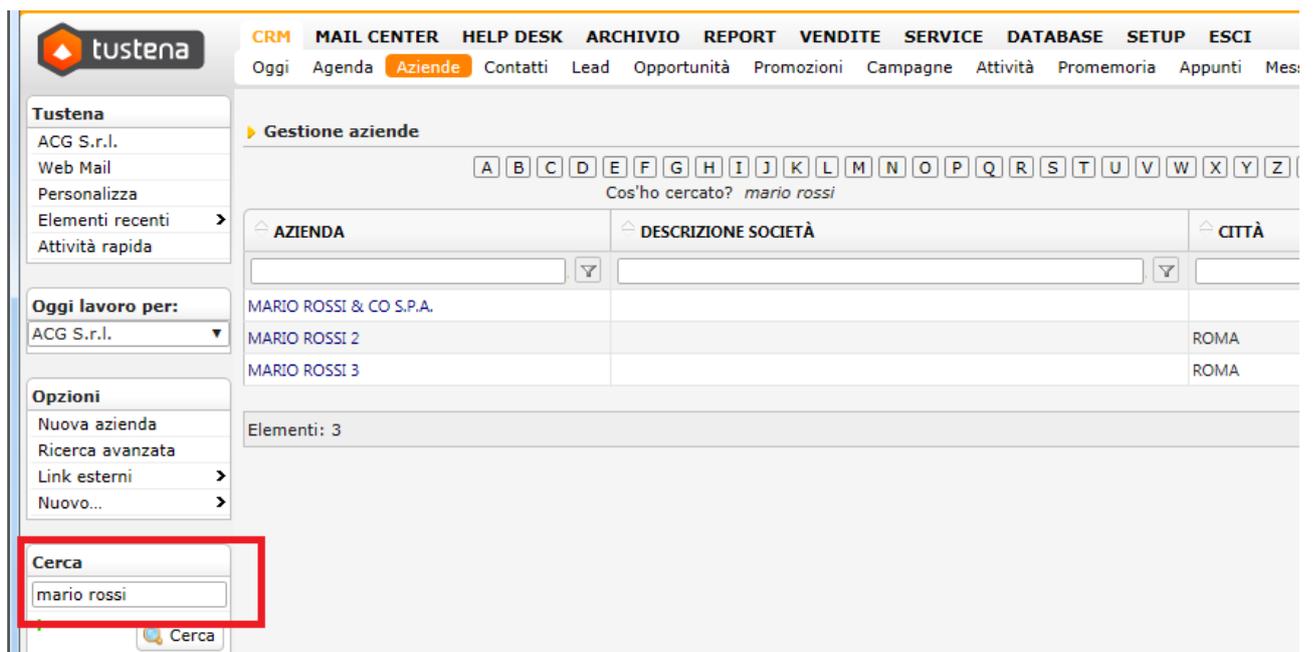
Il programma di Immissione di massa controlla che i dati inseriti siano formalmente corretti (Partita IVA, Provincia, Nazione, etc) e, per i dati non presenti nel CRM (ad es. Banca di Appoggio) ma indispensabili al gestionale, li recupera dal Cliente Generico Tusten .

Quando il Cliente passa in ACG, è necessario prevedere un processo amministrativo interno (manuale) che validi queste anagrafiche.

#### 4.1.4 Modifica anagrafica Cliente

In Tustena per visualizzare o modificare l' Anagrafica di un cliente (sincronizzata o meno con ACG) è necessario seguire il seguente percorso:

dal menu' CRM→Aziende→Cerca



The screenshot shows the Tustena CRM interface. The top navigation bar includes 'CRM', 'MAIL CENTER', 'HELP DESK', 'ARCHIVIO', 'REPORT', 'VENDITE', 'SERVICE', 'DATABASE', 'SETUP', and 'ESCI'. Below this, there are tabs for 'Oggi', 'Agenda', 'Aziende', 'Contatti', 'Lead', 'Opportunità', 'Promozioni', 'Campagne', 'Attività', 'Promemoria', and 'Appunti'. The main content area is titled 'Gestione aziende' and features an alphabetical index (A-Z) and a search bar with the text 'Cos'ho cercato? mario rossi'. Below the search bar is a table with columns 'AZIENDA', 'DESCRIZIONE SOCIETÀ', and 'CITTÀ'. The table contains three rows of data:

AZIENDA	DESCRIZIONE SOCIETÀ	CITTÀ
MARIO ROSSI & CO S.P.A.		
MARIO ROSSI 2		ROMA
MARIO ROSSI 3		ROMA

Below the table, it indicates 'Elementi: 3'. On the left side, there is a sidebar with various menu items, including 'Cerca' which is highlighted with a red box.

Selezionando l'Azienda di interesse dalla Lista, si entra nella gestione del cliente.


CRM MAIL CENTER HELP DESK ARCHIVIO REPORT VENDITE SERVICE DATABASE SETUP ESCI

Oggi Agenda **Aziende** Contatti Lead Opportunità Promozioni Campagne Attività Promemoria Appunti Messaggi Idea

Lisa Destr

**Mario Rossi & Co S.p.A.**

Vendite Prodotti Ticket Contratti Parco Macchine Condizioni Database Statistiche Flussi Social Network

Azienda Contatti Estratto conto Attività Opportunità Documenti Commesse Interventi Riscontri fatture Recupero crediti

**Informazioni azienda**
Osserva Modifica Comandi

Ragione sociale	Mario Rossi & Co S.p.A.	Codice azienda	I10025
Indirizzo	viale Europa 1450	Partita IVA	83983993938
Città		Codice fiscale	
Provincia		Origine	
Regione		Settore	
Nazione	Italia	Tipo azienda	
CAP		Fatturato	0,00
Telefono	0634937439xx	Dipendenti	
Cellulare		IBAN	
Fax		Valutazione	
E-Mail		Categorie	
Consenso MailingList	<input checked="" type="checkbox"/>	Proprietario	Marco Pelli
Sito web		Commerciale	<input checked="" type="checkbox"/>
Valutazione	0  100	Zona	
		Gruppo di lavoro	Gruppo Generico
		Portal attivo	<input type="checkbox"/>
		Password per il Portal	
		Sync Mobile	<input type="checkbox"/>
		Non contattare	<input type="checkbox"/>
		Cliente da	27/10/2014
		Data ultimo contatto	
		Data prossimo contatto	
		Data inserimento	27/10/2014

**Oggi lavoro per:**  
 ACG S.r.l.

**Opzioni**  
 Nuova azienda  
 Ricerca avanzata  
 Link esterni  
 Nuovo...

**Cerca**  
 mario rossi  
 Cerca

**I Miei Preferiti**  
 Gestione Preferiti

**Inserimento Rapido Azienda**  
 Ragione sociale  
 Telefono  
 E-mail  
 Salva

La modifica di una anagrafica cliente, già sincronizzata con ACG, è consentita da Tustena solo per i dati legati al CRM (Telefono, email, ecc.) mentre la modifica degli altri campi è possibile solo dal gestionale ACG.

Gli aggiornamenti all'anagrafica Cliente, effettuati sul gestionale ACG, vengono registrati sul Getu, marcando l'anagrafica come *da sincronizzare con il CRM (flag GT02\_SYNCTU=1)*.

Alla successiva fase di sincronizzazione in Estrazione (da ACG verso Tustena), tutti i dati aggiornati in ACG transitano in Tustena, incluso il Codice Cliente (generato da ACG):

CRM MAIL CENTER HELP DESK ARCHIVIO REPORT VENDITE SERVICE DATABASE SETUP ESCI

Oggi Agenda **Aziende** Contatti Lead Opportunità Promozioni Campagne Attività Promemoria Appunti Messaggi Idea

► Mario Rossi & Co S.p.A. Lisa

Vendite Prodotti Ticket Contratti Parco Macchine Condizioni Database Statistiche Flussi Social Network

Azienda Contatti Estratto conto Attività Opportunità Documenti Commesse Interventi Riscontri fatture Recupero crediti

**Informazioni azienda** Osserva Modifica Comandi

Ragione sociale	Mario Rossi & Co S.p.A.	Codice azienda	I10025
Indirizzo	viale Europa 1450	Partita IVA	83983993938
Città		Codice fiscale	
Provincia		Origine	
Regione		Settore	
Nazione	Italia	Tipo azienda	
CAP		Fatturato	0,00
Telefono	0634937439xx	Dipendenti	
Cellulare		IBAN	
Fax		Valutazione	
E-Mail		Categorie	
Consenso MailingList	<input checked="" type="checkbox"/>	Proprietario	Marco Pelli

Se dal gestionale ACG, vengono impostati sul cliente dati Contabili/Commerciali di default (Listino, Porto, Vettore, ecc.), tali dati, in Tustena, sono visualizzabili nel *Tab Condizioni del Cliente* e, in fase di immissione di un Preventivo o di un Ordine, vengono presentati come default.

CRM MAIL CENTER HELP DESK ARCHIVIO REPORT VENDITE SERVICE DATABASE SETUP ESCI

Oggi Agenda **Aziende** Contatti Lead Opportunità Promozioni Campagne Attività Promemoria Appunti Messaggi Idea

► **Gestione aziende** Lisa

Vendite Prodotti Ticket Contratti Parco Macchine **Condizioni** Database Statistiche Flussi Social Network

Azienda Contatti Estratto conto Attività Opportunità Documenti Commesse Interventi Riscontri fatture Recupero crediti

Modalità di pagamento predefinite

MODALITÀ DI PAGAMENTO	NOTE	FORNITORE	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Tutti	+ Aggiungi

Salva

Altre condizioni

ATTIVA	TIPO	VALORE
<input type="checkbox"/>	Ritenuta d'acconto	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	IVA predefinita	Seleziona...
<input type="checkbox"/>	Banca	Seleziona...
<input type="checkbox"/>	IBAN	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Listino predefinito	LISTINO LW
<input type="checkbox"/>	Porto predefinito	Porto Franco
<input type="checkbox"/>	Aspetto	Seleziona...
<input type="checkbox"/>	Vettore	Azienda <input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Trasporto	Seleziona...
<input type="checkbox"/>	Sconto Cliente	<input type="text"/>

Aggiorna condizioni

Nel Tab *Estratto conto* è possibile visualizzare la Situazione contabile del cliente, importata da ACG:

Vendite Prodotti Ticket Contratti Parco Macchine Condizioni Database Statistiche Flussi Social Network  
 Azienda Contatti Estratto conto Attività Opportunità Documenti Commesse Interventi Riscontri fatture Recupero crediti

### Scadenze Acg

STATO	DATA DOC	NUM DOC	DESCRIZI...	IMPORTO	D/A	DIVISA	DATA SC.	EURO.	DATA MOV.	NR. MOV
	30/04/2014	351	Vendite	307.193,34	D	EURO	30/04/2014	307193,34	30/04/2014	330
		0	Contante	307.193,34		EURO	30/04/2014	307193,34		330
		0	Partita 201...	307.193,34	D	EURO		307193,34		0
	30/05/2014	372	Vendite	342.169,85	D	EURO	30/05/2014	342169,85	30/05/2014	351
		0	Contante	342.169,85		EURO	30/05/2014	342169,85		351
		0	Partita 201...	342.169,85	D	EURO		342169,85		0

### Analisi Rischio

Saldo Contabile	D 649.363,19
Esposizione	0,00
Partite Avere	0,00
Rischio	649.363,19
Scaduto	649.363,19
A Scadere	0,00
Effetti da contabilizzare	0,00

## 4.1.5 Creazione contatto associato al Cliente

La creazione del contatto avviene in relazione ad un cliente esistente.

Selezionando il *tabbed Contatti* (partendo dal cliente precedentemente creato), si può aggiungere un Contatto esistente, oppure creare un nuovo contatto

CRM MAIL CENTER HELP DESK ARCHIVIO REPORT VENDITE SERVICE DATABASE SETUP ESCI  
 Oggi Agenda Aziende Contatti Lead Opportunità Promozioni Campagne Attività Promemoria Appunti Messaggi Idea

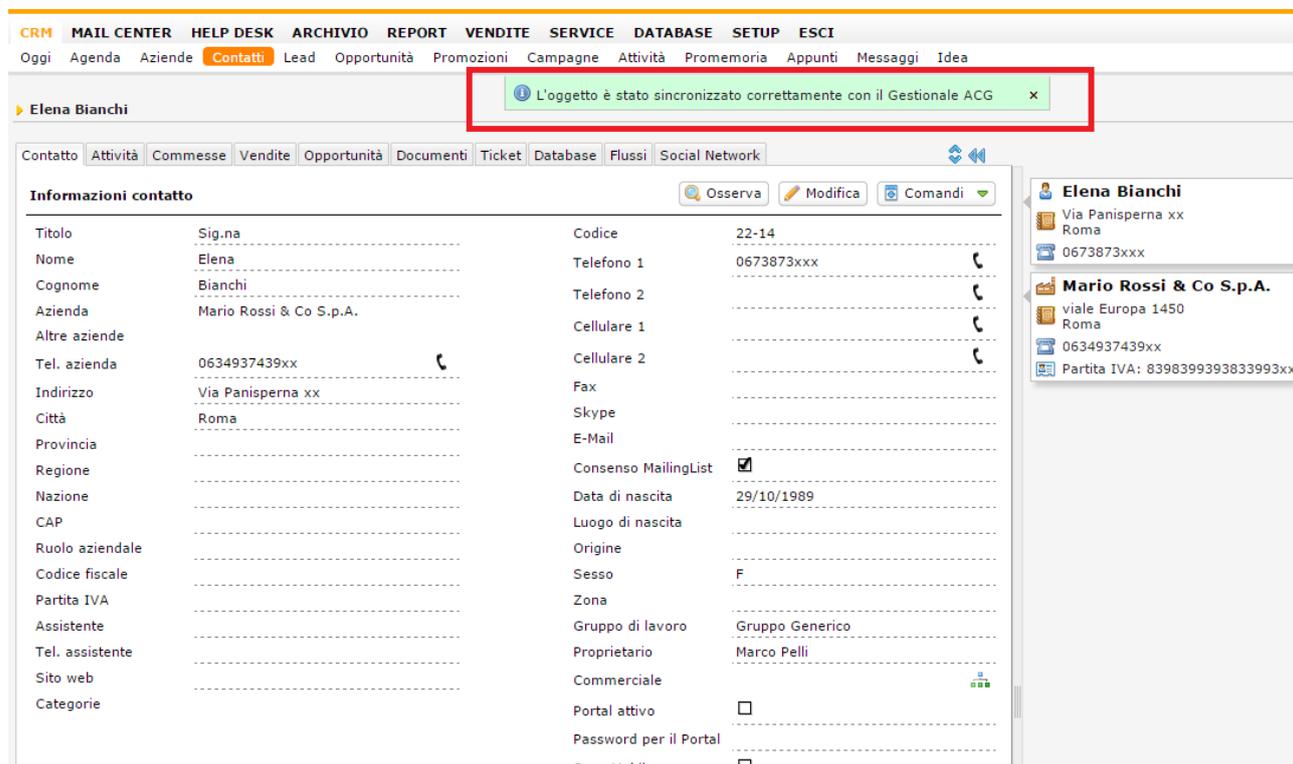
► Mario Rossi & Co S.p.A.

Flussi Social Network  
 Recupero crediti Vendite Prodotti Ticket Contratti Parco Macchine Condizioni Database Statistiche  
 Azienda Contatti Estratto conto Attività Opportunità Documenti Commesse Interventi Riscontri fatture

Nessun record trovato

**Mario Rossi & Co S.p.A.**  
 viale Europa 1450  
 Roma  
 0634937439xx  
 Partita IVA: 8398399393833993xx

Al momento del salvataggio, i dati vengono trasferiti al gestionale (il trasferimento avviene sempre tramite il Getu, nello stesso modo specificato per la creazione di una anagrafica cliente).



E' importante sottolineare che se viene creato un Contatto, senza alcuna associazione ad un cliente, il salvataggio non effettua alcuna sincronizzazione verso ACG.

**Nota:** La gestione dei Contatti in ACG è prevista soltanto nella Vision4. Pertanto, nel caso di ICT installato su ambiente V3.8, tutti i dati dei contatti generati nel CRM, non saranno oggetto di integrazione.

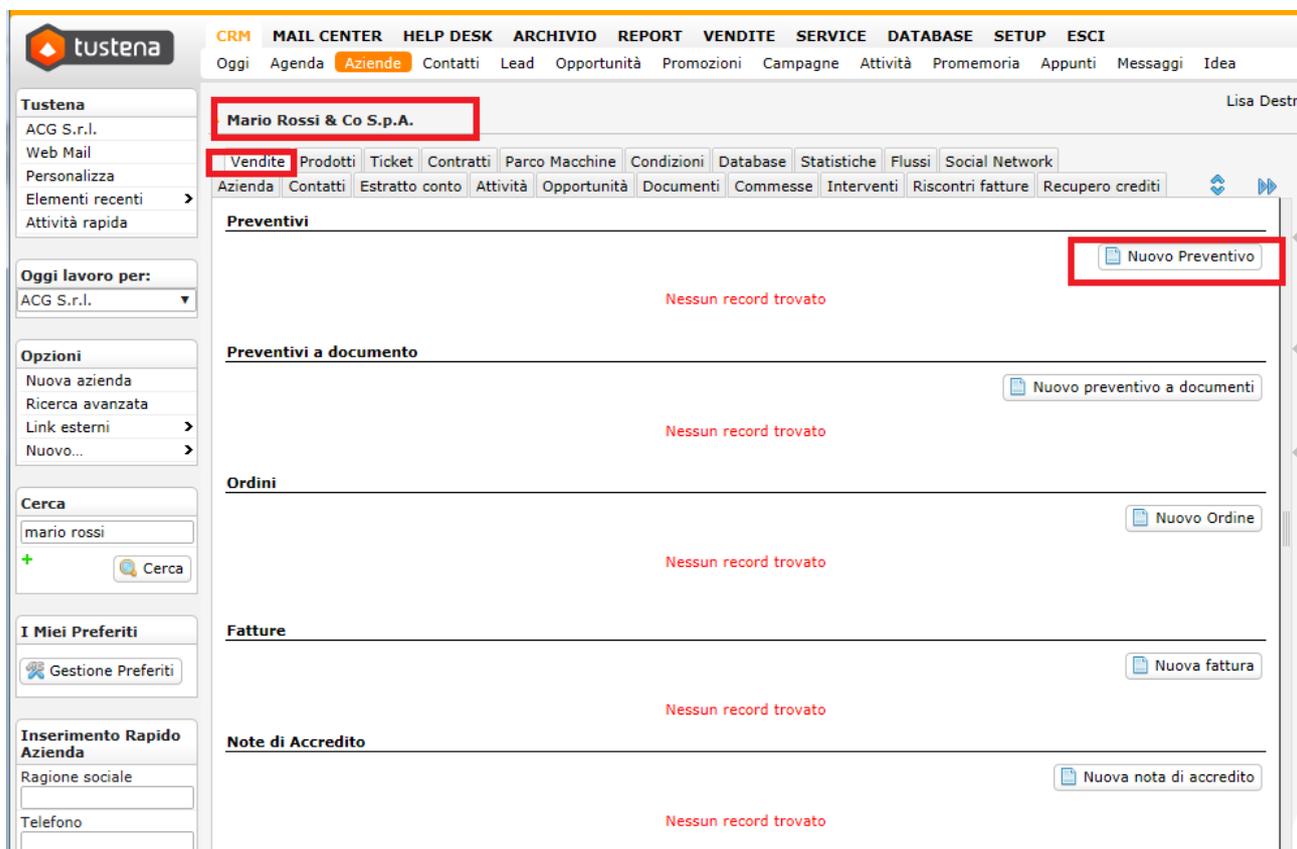
#### 4.1.6 Creazione Preventivo

Un preventivo puo' essere immesso:

1. contestualmente alla immissione di una nuova anagrafica Cliente;
2. su un cliente gia' esistente;

In entrambi i casi, per immettere un Nuovo Preventivo, accedere dalla gestione del Cliente, al *Tab Vendite*.

In questa sezione è possibile visualizzare tutti i documenti di vendita del cliente (immessi da Tustena o importati da ACG), e tramite il *bottone Nuovo Preventivo*, creare un Nuovo preventivo per il cliente.



The screenshot displays the Tustena CRM interface for the client 'Mario Rossi & Co S.p.A.'. The top navigation bar includes 'CRM', 'MAIL CENTER', 'HELP DESK', 'ARCHIVIO', 'REPORT', 'VENDITE', 'SERVICE', 'DATABASE', 'SETUP', and 'ESCI'. Below this, a secondary navigation bar lists 'Oggi', 'Agenda', 'Aziende', 'Contatti', 'Lead', 'Opportunità', 'Promozioni', 'Campagne', 'Attività', 'Promemoria', 'Appunti', 'Messaggi', and 'Idea'. The main content area is divided into several sections, each with a 'Nuovo' button: 'Preventivi' (Nuovo Preventivo), 'Preventivi a documento' (Nuovo preventivo a documenti), 'Ordini' (Nuovo Ordine), 'Fatture' (Nuova fattura), and 'Note di Accredito' (Nuova nota di accredito). Each section currently shows 'Nessun record trovato'. The left sidebar contains various utility and search options.

In testata del pannello di immissione del Preventivo, se nelle Condizioni del Cliente sono definiti alcuni dati predefiniti (nell'esempio Listino) tali campi vengono riportati come default:

Preventivi

Preventivi Salva

Richiesto da	Mario Rossi & Co S.p.A.	Oggetto preventivo	
Indirizzo fatturazione	MARIO ROSSI & CO S.P.A. viale Europa 1450	Numero preventivo	Automatico
MARIO ROSSI & CO S....	IT	Modalità di pagamento	
Indirizzo spedizione	Mario Rossi & Co S.p.A. viale Europa 1450	Banca di appoggio	Seleziona...
Indirizzo primario	IT	Proprietario	Lisa Destri
Informazioni		Commerciale	
		Area Manager (responsabile agenti)	
		Segnalatore	
		Persona di riferimento	
		Stato preventivo	Bozza
		Data	30/10/2014
		Data Validità	30/11/2014
		Aspetto esteriore	Seleziona...
		Porto	Porto Franco
		Vettore	
		Trasporto a cura di	Seleziona...
		Listino	LISTINO LW
		Data Consegna	Seleziona...
		Opportunità	
		Genera attività	<input checked="" type="checkbox"/>

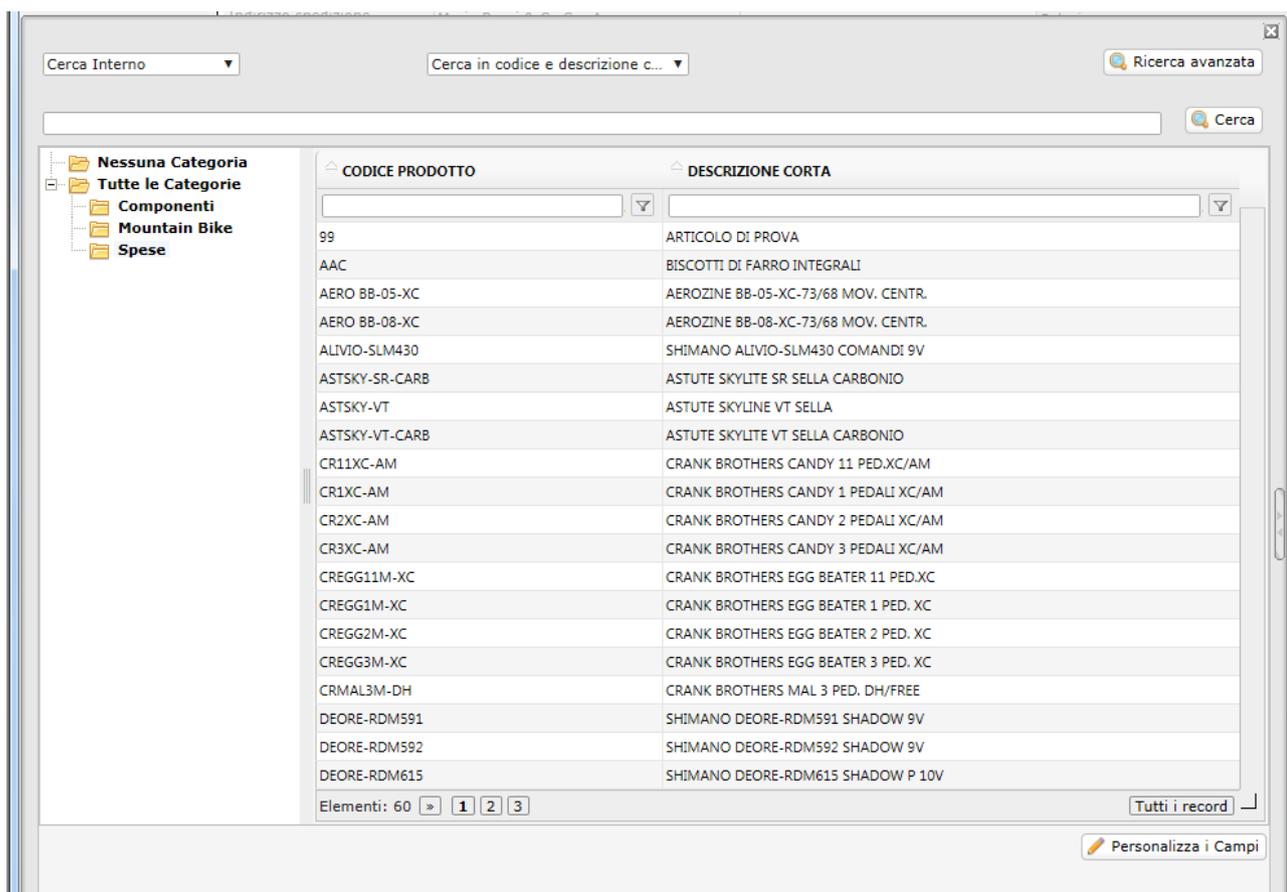
E' necessario completare i dati di testata del preventivo: Oggetto preventivo, Modalita' di pagamento, Commerciale (rappresenta l'Agente), Aspetto esteriore, Porto, Vettore, Listino, ecc. e poi imputare le righe.

Sono gestiti tutti i tipi di righe previste dal gestionale ACG con i relativi sconti di riga. In questa prima release non è gestito lo sconto Modalita' di pagamento in Testata.

### Riga a Quantita' e Valore

Per immettere da Tustena una riga a Quantita' e valore è necessario selezionare come Tipo di Riga *Merce*.

1. Con Articolo: se la riga prevede la vendita di un articolo, è necessario digitare il codice dell'articolo o selezionarlo utilizzando l'apposito bottone , che apre la lista sotto:

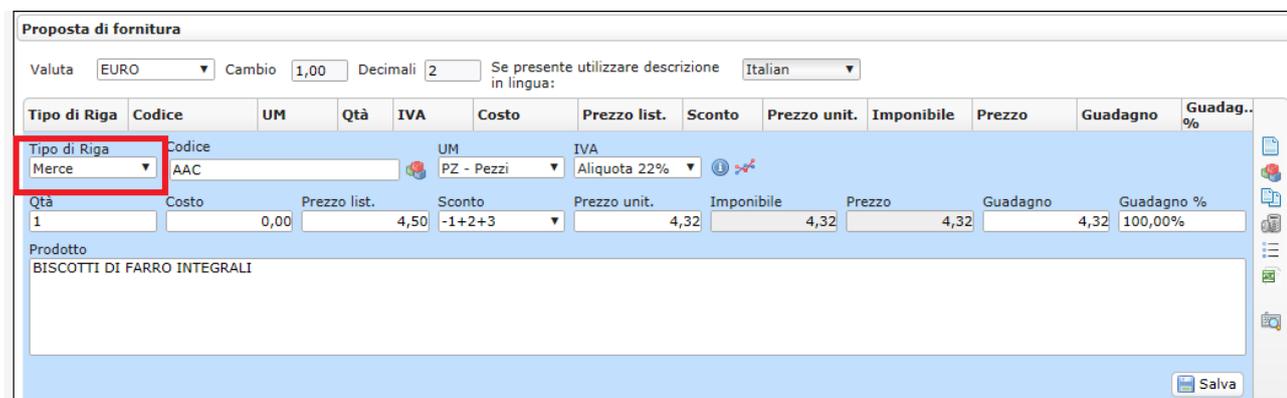


**Nessuna Categoria**  
**Tutte le Categorie**  
 Componenti  
 Mountain Bike  
 Spese

CODICE PRODOTTO	DESCRIZIONE CORTA
99	ARTICOLO DI PROVA
AAC	BISCOTTI DI FARRO INTEGRALI
AERO BB-05-XC	AEROZINE BB-05-XC-73/68 MOV. CENTR.
AERO BB-08-XC	AEROZINE BB-08-XC-73/68 MOV. CENTR.
ALIVIO-SLM430	SHIMANO ALIVIO-SLM430 COMANDI 9V
ASTSKY-SR-CARB	ASTUTE SKYLITE SR SELLA CARBONIO
ASTSKY-VT	ASTUTE SKYLINE VT SELLA
ASTSKY-VT-CARB	ASTUTE SKYLITE VT SELLA CARBONIO
CR11XC-AM	CRANK BROTHERS CANDY 11 PED.XC/AM
CR1XC-AM	CRANK BROTHERS CANDY 1 PEDALI XC/AM
CR2XC-AM	CRANK BROTHERS CANDY 2 PEDALI XC/AM
CR3XC-AM	CRANK BROTHERS CANDY 3 PEDALI XC/AM
CREGG11M-XC	CRANK BROTHERS EGG BEATER 11 PED.XC
CREGG1M-XC	CRANK BROTHERS EGG BEATER 1 PED. XC
CREGG2M-XC	CRANK BROTHERS EGG BEATER 2 PED. XC
CREGG3M-XC	CRANK BROTHERS EGG BEATER 3 PED. XC
CRMAL3M-DH	CRANK BROTHERS MAL 3 PED. DH/FREE
DEORE-RDM591	SHIMANO DEORE-RDM591 SHADOW 9V
DEORE-RDM592	SHIMANO DEORE-RDM592 SHADOW 9V
DEORE-RDM615	SHIMANO DEORE-RDM615 SHADOW P 10V

Elementi: 60

Dopo aver immesso l'articolo, vengono recuperati in modo automatico, direttamente dal gestionale ACG, secondo le regole in esso previste, i valori relativi ad Unita' di Misura, Aliquota IVA, Prezzo di Listino, Sconti e Maggiorazioni. L'utente puo' completare, accettare o modificare i dati proposti e salvare la riga, tramite il bottone *Salva*.



**Proposta di fornitura**  
 Valuta: EURO Cambio: 1,00 Decimali: 2 Se presente utilizzare descrizione in lingua: Italian

Tipo di Riga	Codice	UM	Qtà	IVA	Costo	Prezzo list.	Sconto	Prezzo unit.	Imponibile	Prezzo	Guadagno	Guadag.. %
Merce	AAC	PZ - Pezzi	1	Aliquota 22%	0,00	4,50	-1+2+3	4,32	4,32	4,32	4,32	100,00%

Prodotto: BISCOTTI DI FARRO INTEGRALI

2. Con Descrizione: se la riga non prevede un codice articolo, ma una descrizione, l'utente deve compilare manualmente tutti i campi: Unità di Misura, Aliquota IVA, Prezzo di Listino, Q.ta, eventuali Sconti e Maggiorazioni e salvare la riga, tramite il bottone *Salva*.

Proposta di fornitura

Valuta  Cambio  Decimali  Se presente utilizzare descrizione in lingua:

Tipo di Riga	Codice	UM	Qtà	IVA	Costo	Prezzo list.	Sconto	Prezzo unit.	Imponibile	Prezzo	Guadagno	Guadag.. %
<input type="checkbox"/> Merce	AAC	PZ	1	Aliquota 2...	EURO 0,00	EURO 4,50	-1+2+3	EURO 4,32	EURO 4,32	EURO 4,32	EURO 4,32	100,00%

BISCOTTI DI FARRO INTEGRALI

Tipo di Riga:  Codice:  UM:  IVA:

Qtà:  Costo:  Prezzo list.:  Sconto:  Prezzo unit.:  Imponibile:  Prezzo:  Guadagno:  Guadagno %:

Prodotto:

Magg.  %  
Sconto  %  
Sconto

Salva

### Riga a Valore

Per immettere da Tustena una riga a Valore è necessario selezionare come Tipo di Riga *Valore*.

1. Con Articolo: se la riga prevede la vendita di un articolo, è necessario digitare il codice dell'articolo o selezionarlo utilizzando l'apposito bottone . Vengono recuperati, in modo automatico, direttamente dal gestionale ACG, secondo le regole in esso previste, i valori relativi a Unità di Misura, Aliquota IVA e Prezzo di Listino. L'utente può completare, accettare o modificare i dati proposti e salvare la riga, tramite il bottone *Salva*.

Tipo di Riga:  Codice:  UM:  IVA:

Qtà:  Costo:  Prezzo list.:  Sconto:  Prezzo unit.:  Imponibile:  Prezzo:  Guadagno:  Guadagno %:

Prodotto: BISCOTTI DI FARRO INTEGRALI

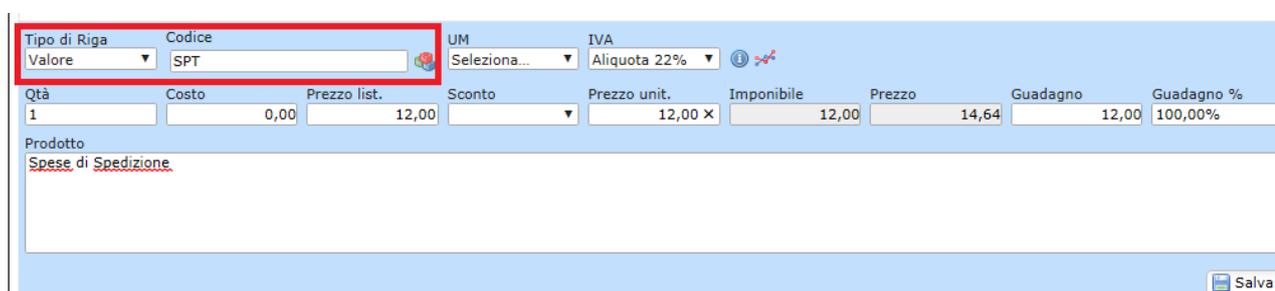
Salva

2. Con Descrizione: se la riga non prevede un codice articolo, ma una descrizione, l'utente deve compilare manualmente tutti i campi e salvare la riga, tramite il bottone *Salva*.
3. Con codice Spesa: per gestire le righe di spesa in Tustena, alla prima estrazione dei dati da ACG, viene creata, nel catalogo prodotti Tustena, una particolare categoria *Spese*, in cui vengono inserite le spese presenti nel gestionale nella *Tabella Spese* (SPC). Per inserire una riga a

Valore di tipo spesa è, pertanto, necessario selezionare, dalla lista dei prodotti, nella categoria Spese, la spesa di interesse:



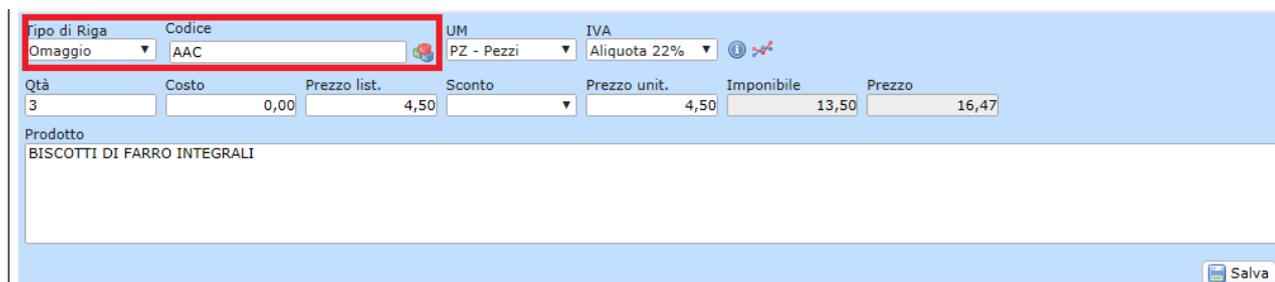
Se la spesa prevede un importo standard predefinito in tabella, viene recuperato anche l'importo, che altrimenti deve essere digitato dall'utente. Salvare la riga con il bottone *Salva*.



### Riga a Quantita' (Omaggio)

Per immettere da Tustena una riga a Quantita' è necessario selezionare come Tipo di Riga *Omaggio*.

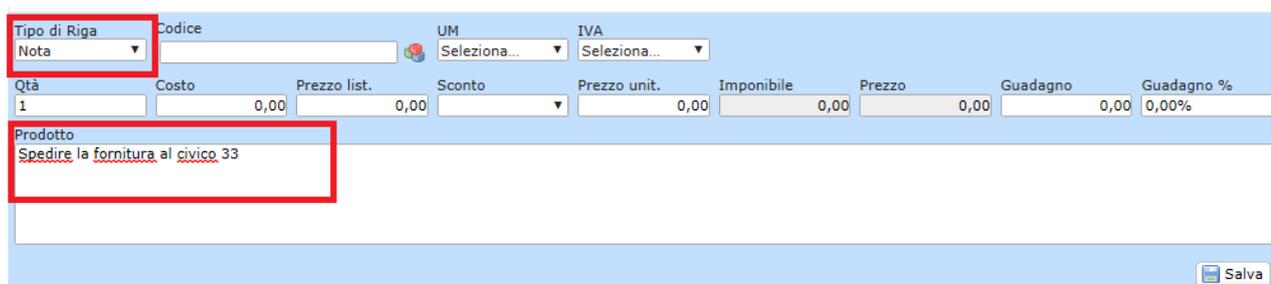
1. Con Articolo: se la riga prevede un articolo, è necessario digitare il codice dell'articolo o selezionarlo utilizzando l'apposito bottone . Vengono recuperati in modo automatico, direttamente dal gestionale ACG, secondo le regole in esso previste, i valori relativi a Unità di Misura, Aliquota IVA e Prezzo di Listino. L'utente può completare, accettare o modificare i dati proposti e salvare la riga, tramite il bottone *Salva*. Nel totale documento per questa riga sarà presente solo l'importo relativo all'IVA.



2. Con Descrizione: se la riga non prevede un codice articolo, ma una descrizione, l'utente deve compilare manualmente tutti i campi e salvare la riga, tramite il bottone *Salva*. Nel totale documento per questa riga sarà presente solo l'importo relativo all'IVA.

### **Riga Descrizione (solo a V3)**

Per immettere da Tustena una riga di tipo descrittivo, presente solo nelle ACG V3, è necessario selezionare come Tipo di Riga *Nota*. E' necessario indicare nel campo Prodotto un testo descrittivo. Salvare la riga con il bottone *Salva*.



Le righe di tipo Commento (sia in V3 che in Vision4) non sono gestite in questo rilascio del prodotto ICT.

Al salvataggio delle singole righe viene aggiornato il totale del documento:

Tipo di Riga	Codice	UM	Qtà	IVA	Costo	Prezzo list.	Sconto	Prezzo unit.	Imponibile	Prezzo	Guadagno	Guadag.. %
<input type="checkbox"/> Merce	AAC	PZ	1	Aliquota 2...	EURO 0,00	EURO 4,50	-1+2+3	EURO 4,32	EURO 4,32	EURO 4,32	EURO 4,32	100,00%
<i>BISCOTTI DI FARRO INTEGRALI</i>												
<input type="checkbox"/> Merce		PZ - Pezzi	10	Aliquota 2...	EURO 0,00	EURO 10,00	-1+12	EURO 8,89	EURO 88,88	EURO 108,43	EURO 88,88	100,00%
<i>10 prodotti x non a catalogo</i>												
<input type="checkbox"/> Valore	AAC	PZ	1	Aliquota 2...	EURO 0,00	EURO 4,50		EURO 4,50	EURO 4,50	EURO 4,50	EURO 4,50	100,00%
<i>BISCOTTI DI FARRO INTEGRALI</i>												
<input type="checkbox"/> Valore	SPT		1	Aliquota 2...	EURO 0,00	EURO 12,00		EURO 12,00	EURO 12,00	EURO 14,64	EURO 12,00	100,00%
<i>Spese di Spedizione</i>												
<input type="checkbox"/> Omaggio	AAC	PZ	3	Aliquota 2...	EURO 0,00	EURO 4,50		EURO 4,50	EURO 13,50	EURO 16,47	EURO 0,00	0,00%
<i>BISCOTTI DI FARRO INTEGRALI</i>												
<input type="checkbox"/> Nota			1		EURO 0,00	EURO 0,00		EURO 0,00	EURO 0,00	EURO 0,00	EURO 0,00	0,00%
<i>Spedire la fornitura al civico 33</i>												
									Imponibile	109,70	IVA Totale:	27,10
											Totale	136,80
										Guadagno	109,70	100,00%

Per salvare il Preventivo è necessario pigiare il bottone *Salva* presente sulla testata.

Al salvataggio il preventivo viene salvato in Tustena, e viene assegnato il numero preventivo Tustena, ma non viene, registrato sul Getu e marcato come "Da Sincronizzare con ACG", come si legge dal messaggio informativo che si può vedere nel pannello sotto:

CRM MAIL CENTER HELP DESK ARCHIVIO REPORT **VENDITE** SERVICE DATABASE SETUP ESCI

Listino Catalogo prodotti **Preventivi** Autorizzazione Preventivi Ordini Fatture DDT

Il preventivo verrà sincronizzato con ACG solamente quando lo stato sarà "Chiuso - Accettato" x  
 Preventivo 77-14 salvato con successo.

Lisa Destri - Giovedì 30 Ott

**Preventivi**

Salva Clona/Revisiona preventivo Stampa Converti in ordine

Richiesto da Mario Rossi & Co S.p.A.  
 Indirizzo fatturazione MARIO ROSSI & CO S.P.A. viale Europa 1450  
 MARIO ROSSI & CO S.... IT  
 Indirizzo spedizione Mario Rossi & Co S.p.A. viale Europa 1450  
 Indirizzo primario IT

Informazioni  
 Creato da: Lisa Destri Data inserimento: 30/10/2014  
 Modificato da: Lisa Destri Data modifica: 30/10/2014

Oggetto preventivo Preventivo di prova  
 Numero preventivo 77-14  
 Modalità di pagamento Bonifico  
 Banca di appoggio Seleziona...  
 Proprietario Lisa Destri  
 Commerciale  
 Area Manager (responsabile agenti)  
 Segnalatore  
 Persona di riferimento  
**Stato preventivo Bozza**  
 Data 30/10/2014  
 Data Validità 30/11/2014  
 Aspetto esteriore Seleziona...  
 Porto Porto Franco  
 Vettore  
 Trasporto a cura di Seleziona...  
 Listino LISTINO LW  
 Data Consegna Seleziona...  
 Opportunità  
 Genera attività

Il preventivo non sincronizzato con ACG, può essere ancora aggiornato o convertito in ordine.

Quando è completo, e si vuole trasferire nel gestionale, è necessario cambiare lo stato del preventivo in *Chiuso-Acceptato*:

CRM MAIL CENTER HELP DESK ARCHIVIO REPORT VENDITE SERVICE DATABASE SETUP ESCI

Listino Catalogo prodotti **Preventivi** Autorizzazione Preventivi Ordini Fatture DDT

Lisa Destri - Giovedì 30 Ottobre 2014

**Preventivi**

L'oggetto è stato sincronizzato correttamente con il Gestionale ACG  
Preventivo 77-14 salvato con successo.

Salva Clona/Revisiona preventivo Stampa Converti in ordine

Richiesto da: Mario Rossi & Co S.p.A.  
Indirizzo fatturazione: MARIO ROSSI & CO S.P.A. viale Europa 1450  
MARIO ROSSI & CO S....  
IT  
Indirizzo spedizione: Mario Rossi & Co S.p.A. viale Europa 1450  
Indirizzo primario: IT

Informazioni  
Creato da: Lisa Destri Data inserimento: 30/10/2014  
Modificato da: Lisa Destri Data modifica: 30/10/2014

Oggetto preventivo: Preventivo di prova  
Numero preventivo: 77-14  
Modalità di pagamento: Bonifico  
Banca di appoggio: Seleziona...  
Proprietario: Lisa Destri  
Commerciale:  
Area Manager (responsabile agenti):  
Segnalatore:  
Persona di riferimento:

Stato preventivo: **Chiuso - accettato**  
Data: 30/10/2014  
Data Validità: 30/11/2014  
Aspetto esteriore: Seleziona...  
Porto: Porto Franco  
Vettore:  
Trasporto a cura di: Seleziona...  
Listino: LISTINO LW  
Data Consegna: Seleziona...  
Opportunità:  
Genera attività:

A questo punto il preventivo è stato registrato sul data base di frontiera in stato *Da Sincronizzare con il gestionale (GT03\_SYNCGE=1)*. La successiva sincronizzazione in Ricezione (da Tustena verso ACG), dei Preventivi, trasferisce tali preventivi in ACG, per il normale iter.

Da Tustena non è possibile aggiornare i preventivi che sono stati sincronizzati con il gestionale, un messaggio applicativo informa l'utente.

CRM MAIL CENTER HELP DESK ARCHIVIO REPORT VENDITE SERVICE DATABASE SETUP ESCI

Listino Catalogo prodotti **Preventivi** Autorizzazione Preventivi Ordini Fatture DDT

Lisa Destri - Giovedì 30 Ottobre 2014

**Preventivi**

il preventivo è già stato sincronizzato con ACG. Non è possibile inviare ulteriori modifiche dal CRM  
Preventivo 77-14 salvato con successo.

Salva Clona/Revisiona preventivo Stampa Converti in ordine

#### 4.1.7 Creazione Ordine

Un Ordine può essere immesso:

- contestualmente alla immissione di una nuova anagrafica Cliente;

4. su un cliente già esistente;

In entrambi i casi, per immettere un Nuovo Ordine, accedere dalla gestione del Cliente al *Tab Vendite*.

In questa sezione è possibile visualizzare tutti i documenti di vendita del cliente (immessi da Tustena o importati da ACG), e tramite il *bottone Nuovo Ordine*, creare un Nuovo Ordine per il cliente.

CRM MAIL CENTER HELP DESK ARCHIVIO REPORT VENDITE SERVICE DATABASE SETUP ESCI

Oggi Agenda Aziende Contatti Lead Opportunità Promozioni Campagne Attività Promemoria Appunti Messaggi Idea

**Mario Rossi & Co S.p.A.** Lisa Des

Vendite Prodotti Ticket Contratti Parco Macchine Condizioni Database Statistiche Flussi Social Network

Azienda Contatti Estratto conto Attività Opportunità Documenti Commesse Interventi Riscontri fatture Recupero crediti

---

**Preventivi** Nuovo Preventivo

	DATA	NUMERO	DESCRIZIONE	CLIENTE	PROPRIETARIO	TOTALE
	30/10/2014	77-14	Preventivo di prova	Mario Rossi & Co S.p.A.	Lisa Destri	136,80

---

**Preventivi a documento** Nuovo preventivo a documenti

Nessun record trovato

---

**Ordini** Nuovo Ordine

Nessun record trovato

---

**Fatture** Nuova fattura

Nessun record trovato

---

**Note di Accredito** Nuova nota di accredito

Nessun record trovato

In testata del pannello di immissione dell'Ordine, se nelle Condizioni del Cliente sono definiti alcuni dati predefiniti (nell'esempio Listino) tali campi vengono riportati come default:

CRM MAIL CENTER HELP DESK ARCHIVIO REPORT VENDITE SERVICE DATABASE SETUP ESCI  
Listino Catalogo prodotti Preventivi Autorizzazione Preventivi Ordini Fatture DDT

Lisa Destri - Giovedì 30

► Ordini

Salva Log di modifica

**Ordini**

Richiesto da  Mario Rossi & Co S.p.A.

Indirizzo fatturazione  
MARIO ROSSI & CO S.p.A.  
viale Europa 1450  
MARIO ROSSI & CO S.... ▼  
IT

Indirizzo spedizione  
Mario Rossi & Co S.p.A.  
viale Europa 1450  
Indirizzo primario ▼  
IT

Informazioni

**Descrizione ordine**

**Numero ordine** Automatico

N° ordine del cliente

Modalità di pagamento

Proprietario  Lisa Destri

Commerciale 

Area Manager (responsabile agenti) 

Segnalatore 

Persona di riferimento 

Stato ordine  
 da confermare     annullato  
 sospeso     evaso

Data ordine

Data presunta consegna

**Listino** LISTINO LW

Aspetto esteriore Seleziona... ▼

Data Consegna Seleziona... ▼

Stato evasione righe nei DDT

Genera attività

**Righe d'ordine**

Valuta EURO ▼ Cambio 1,00 Decimali 2

Tipo di Riga	Codice	UM	Qtà	IVA	Costo	Prezzo list.	Sconto	Prezzo unit.	Imponibile	Prezzo	Guadagn
<input type="checkbox"/> Merce			1		EURO 0,00	EURO 0,00		EURO 0,00	EURO 0,00	EURO 0,00	EURO

E' necessario completare i dati di testata dell'ordine: Descrizione Ordine, Modalita' di pagamento, Commerciale (rappresenta l'Agente), Data Ordine, Data presunta consegna, Listino, Aspetto esteriore e poi imputare le righe.

Sono gestiti tutti i tipi di righe previste dal gestionale ACG con i relativi sconti di riga. In questa prima release non è gestito lo sconto Modalita' di pagamento in Testata.

Per quanto riguarda la modalita' di immissione dei diversi tipi di riga, si rimanda a quando specificato nel *paragrafo 4.1.6 Creazione Preventivo*.

Al salvataggio delle singole righe viene aggiornato il totale del documento:

Per salvare l'Ordine è necessario pigiare il bottone *Salva* presente sulla testata.

Al salvataggio l'ordine viene salvato in Tustena, e viene assegnato il Numero ordine Tustena, ma non viene registrato sul Getu e marcato come "Da Sincronizzare con ACG", come si legge dal messaggio informativo che si puo' vedere nel pannello sotto:

CRM MAIL CENTER HELP DESK ARCHIVIO REPORT **VENDITE** SERVICE DATABASE SETUP ESCI

Listino Catalogo prodotti Preventivi Autorizzazione Preventivi **Ordini** Fatture DDT

**Ordini** L'ordine verrà sincronizzato con ACG solamente quando sarà in stato "Evaso" Ordine 79-14 salvato con successo. Lisa Destri - Giovedì 30

Salva Stampa Log di modifica

Richiesto da  Mario Rossi & Co S.p.A.

Indirizzo fatturazione  
 Indirizzo primario   
 IT

Indirizzo spedizione  
 Indirizzo primario   
 IT

Informazioni  
 Creato da: Lisa Destri Data inserimento: 30/10/2014  
 Modificato da: Lisa Destri Data modifica: 30/10/2014

Descrizione ordine: ordine di prova1

Numero ordine: 79-14

N° ordine del cliente:

Modalità di pagamento: Contanti

Proprietario: Lisa Destri

Commerciale:

Area Manager (responsabile agenti):

Segnalatore:

Persona di riferimento:

Stato ordine:  da confermare  annullato  
 sospeso  evaso

Data ordine: 30/10/2014

Data presunta consegna: 30/10/2014

Listino: LISTINO LW

Aspetto esteriore: Seleziona...

Data Consegna: Seleziona...

Stato evasione righe nei DDT: Non evaso

Genera attività:

**Righe d'ordine**

Valuta: EURO Cambio: 1,00 Decimali: 2

Tipo di Riga	Codice	UM	Qtà	IVA	Costo	Prezzo list.	Sconto	Prezzo unit.	Imponibile	Prezzo	Guadagn
<input type="checkbox"/> Merce	AAC	PZ	1	Aliquota...	EURO 0,00	EURO 4,50	-1+2+3	EURO 4,32	EURO 4,32	EURO 4,32	EURO

BISCOTTI DI FARRO INTEGRALI

L'ordine non ancora sincronizzato con ACG, può essere ancora aggiornato.

Quando è completo, e si vuole trasferire nel gestionale, è necessario cambiare lo stato dell'ordine in *Evaso*:

CRM MAIL CENTER HELP DESK ARCHIVIO REPORT **VENDITE** SERVICE DATABASE SETUP ESCI

Listino Catalogo prodotti Preventivi Autorizzazione Preventivi **Ordini** Fatture DDT

Lisa Destri - Giovedì 30/10/2014

**Ordini**

**Ordini**

Richiesto da: Mario Rossi & Co S.p.A.

Indirizzo fatturazione: MARIO ROSSI & CO S.p.A., viale Europa 1450

Indirizzo spedizione: Mario Rossi & Co S.p.A., viale Europa 1450

Informazioni: Creato da: Lisa Destri, Data inserimento: 30/10/2014, Modificato da: Lisa Destri, Data modifica: 30/10/2014

Descrizione ordine: ordine di prova1

Numero ordine: 79-14

N° ordine del cliente: [ ]

Modalità di pagamento: Contanti

Proprietario: Lisa Destri

Commerciale: [ ]

Area Manager (responsabile agenti): [ ]

Segnalatore: [ ]

Persona di riferimento: [ ]

Stato ordine:  da confermare  annullato  sospeso  evaso

Data ordine: 30/10/2014

Data presunta consegna: 30/10/2014

Listino: LISTINO LW

Aspetto esteriore: Seleziona...

Data Consegna: Seleziona...

Stato evasione righe nei DDT: Non evaso

Genera attività:

**Righe d'ordine**

Valuta: EURO Cambio: 1,00 Decimali: 2

Tipo di Rig	Codice	UM	Qtà	IVA	Costo	Prezzo list.	Sconto	Prezzo unit.	Imponibile	Prezzo	Guadagi
<input type="checkbox"/> Merce	AAC	PZ	1	Aliquota...	EURO 0,00	EURO 4,50	-1+2+3	EURO 4,32	EURO 4,32	EURO 4,32	EURO

A questo punto il preventivo è stato registrato sul data base di frontiera in stato *Da Sincronizzare con il gestionale (GT03\_SYNCGE=1)*. La successiva sincronizzazione in Ricezione (da Tustena verso ACG), degli Ordini, trasferisce tali ordini in ACG, per il normale iter evasione/fatturazione.

Da Tustena non è possibile aggiornare gli ordini che sono stati sincronizzati con il gestionale, un messaggio applicativo informa l'utente:

CRM MAIL CENTER HELP DESK ARCHIVIO REPORT **VENDITE** SERVICE DATABASE SETUP ESCI

Listino Catalogo prodotti Preventivi Autorizzazione Preventivi **Ordini** Fatture DDT

Lisa Destri - Giovedì 30/10/2014

**Ordini**

**Ordini**

L'ordine è già stato sincronizzato con ACG. Non è possibile inviare ulteriori modifiche dal CRM

Ordine 79-14 salvato con successo.

Salva Stampa Log di modifica

## 4.2 INSERIMENTO/AGGIORNAMENTO DATI DA ACG

Come descritto nel *Capitolo 3 Entita' e strutture dati oggetto di Integrazione*, i dati di base quali le anagrafiche, le tabelle, i dati contabili dei clienti vengono gestiti dalle opportune funzioni aziendali all'interno del gestionale ACG, ma vengono resi disponibili in sola lettura al CRM.

Altre Entita' (quali Anagrafica del Cliente, Contatti, Preventivi, Ordini) sono, invece, gestite da entrambe le procedure.

L'anagrafica di un Cliente, ad esempio, puo' essere creata all'interno del gestionale ACG oppure dalle forze di vendita direttamente dal CRM, e passata al gestionale, al primo preventivo o ordine accettato, per il completamento dei dati, da parte delle figure aziendali preposte. Gli aggiornamenti effettuati sul gestionale saranno resi disponibili al CRM alla successiva sincronizzazione dei dati.

Anche i preventivi e gli ordini, possono essere creati all'interno del gestionale ACG, oppure dalle forze di vendita direttamente dal CRM e poi trasferiti al gestionale per le operazioni di evasione e fatturazione, a questo punto non potranno piu' essere modificati dal CRM.

## 4.3 DATA BASE DI FRONTIERA: GETU

Il *GETU* è il database di frontiera che viene utilizzato per lo scambio dei dati tra il gestionale ACG e il CRM Tustena.

Viene creato durante la fase di Setup dei dati di ICT su ogni Sistema Informativo su cui deve essere attivato il modulo ICT. Viene installato sullo stesso server e sulla stessa istanza che ospita il database del gestionale ACG, con il nome obbligatorio *GETU*.

Essendo l'integrazione fra i due moduli ACG e CRM Tustena bidirezionale, il *GETU* viene alimentato e letto da entrambe le procedure: i dati presenti nel gestionale ACG, vengono acquisiti nel CRM Tustena, transitando per il *GETU*; viceversa le informazioni registrate sul CRM Tustena, vengono importate in ACG, sempre transitando per il *GETU*, seguendo le regole di aggiornamento già descritte per le diverse entita' oggetto dell'integrazione.

La sincronizzazione dei dati, nei due sensi, avviene tramite una apposita funzione schedabile dall'utente, descritta in seguito.

Forniamo alcune informazioni tecniche sulla struttura del *GETU* e sul meccanismo che regola il processo di integrazione.

Il *GETU* è costituito da alcune tabelle (elencate in appendice), dove vengono registrati i dati che devono transitare fra i due moduli oggetto dell'integrazione.

Per gestire il flusso dei dati, in ogni tabella del *GETU* (vedi tabella *GT02\_CLIENTIFORNITORI* sotto come esempio), sono presenti i seguenti due campi :

- **GTXX\_SYNCGE** - Sincronizza Gestionale ACG: questo campo assume il valore 1 quando un record è stato immesso o aggiornato dal CRM e richiede un allineamento del gestionale. Il valore 0 indica che non è necessario alcun aggiornamento del Gestionale.
- **GTXX\_SYNCTU**- Sincronizza CRM Tustena: questo campo assume il valore 1 quando un record è stato immesso o aggiornato dal gestionale ACG e richiede un allineamento del CRM. Il valore 0 indica che non è necessario alcun aggiornamento del CRM

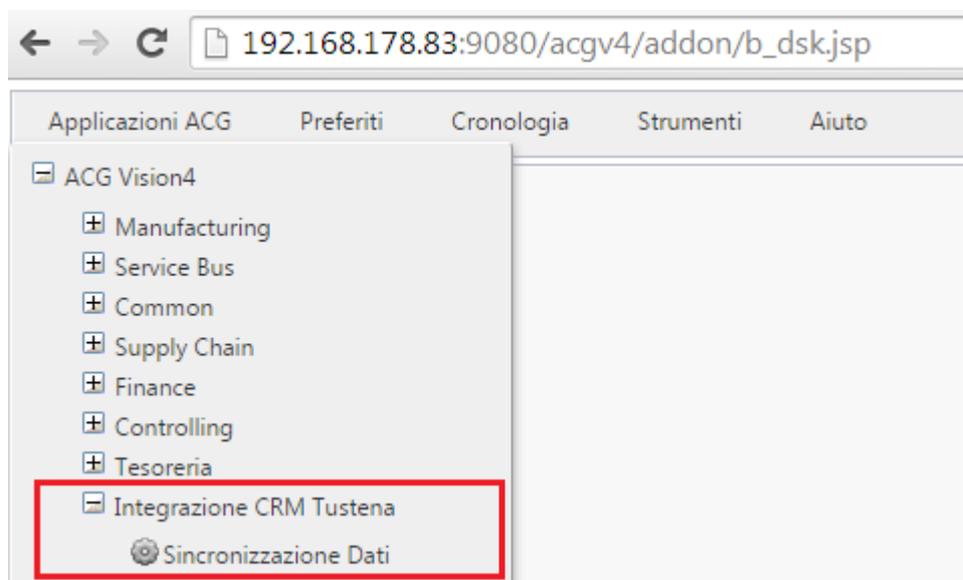
GT02_ID	GT02_CODICEGE	GT02_CODICETU	GT02_SYNCGE	GT02_SYNCTU	GT02_DITTA	GT02_IND_TIPO_CLIENTE_FORNITORE	GT02_FLGPRSFIS	GT02_PARTIVA	GT
7951	700203	6	0	0	null	0	0		
7952	700204	7	0	0	null	0	0		
7953	700205	8	0	0	null	0	0		
7954	700206	9	0	0	null	0	0		
7955	700207	10	0	0	null	0	0		
7956	700208	11	0	0	null	0	0		
7958	700210	12	0	0	null	0	0		
7959	700211	13	0	0	null	0	0		
7960	700212	14	0	0	null	0	0		
7957	700209	15	0	0	null	0	0		

Tali valori sono automaticamente aggiornati durante le sincronizzazioni.

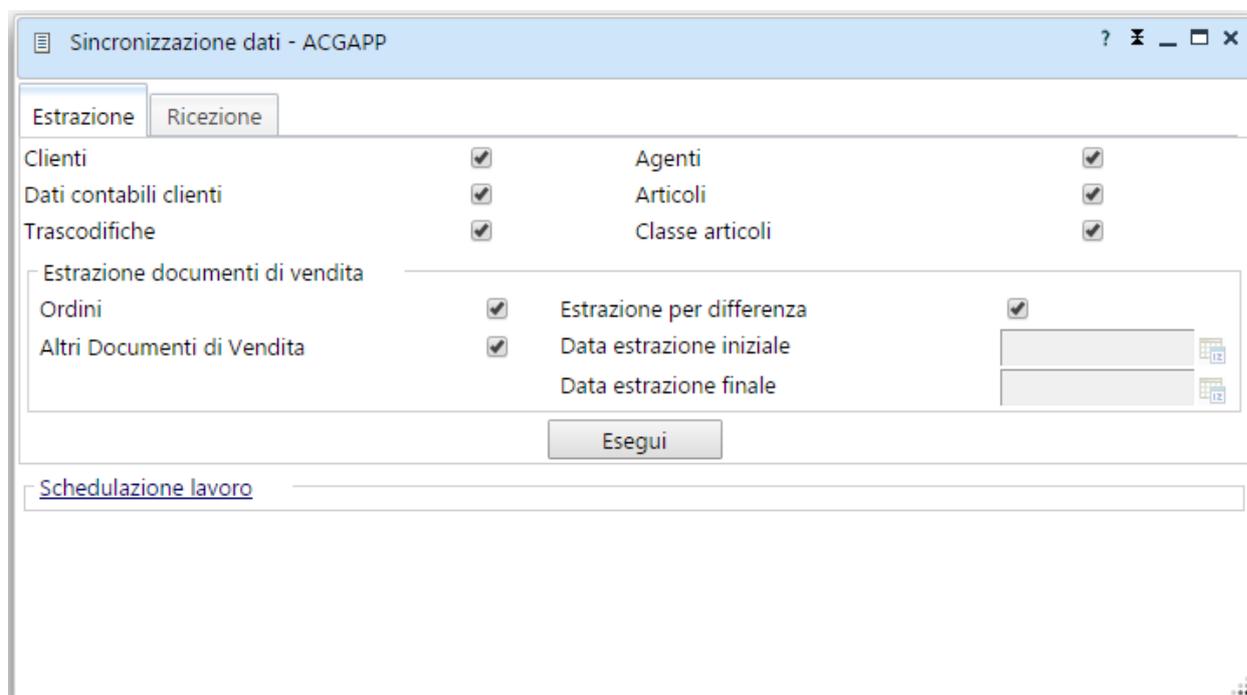
## 4.4 SINCRONIZZAZIONE DEI DATI

La funzione di Sincronizzazione dei dati consente di allineare, con la periodicità definita dall'utente, la base dati dei due prodotti oggetto dell'integrazione.

La funzione *Sincronizzazione Dati* è disponibile, dopo l'installazione del prodotto ICT, nel menu' *Integrazione CRM Tustena*, della web application ACG Vision4:



Lanciando l'azione *Sincronizzazione Dati*, appare il pannello sotto:



Il pannello contiene due Tab:

- **Estrazione:** consente al CRM di estrarre i dati iniziali e i successivi aggiornamenti effettuati sul gestionale ACG. Al lancio della sincronizzazione, manuale o schedulata dall'utente, vengono registrati sul GETU i dati oggetto dell'integrazione, marcando il `GTXX_SYNCTU=1`, di quelli che hanno subito una variazione.

Se la funzione automatica del CRM che si occupa dell'importazione dei dati è attiva, con la frequenza indicata dall'utente, tale funzione parte e provvede ad importare, in Tustena, i dati marcati come *da sincronizzare*; riportando, al termine, il `GTXX_SYNCTU=0` per i dati importati. Per quanto riguarda l'attivazione e la personalizzazione del Connettore in importazione del plugin, si rimanda a quanto detto nel paragrafo 2.2.

Nel tab **Estrazione** è possibile selezionare i dati di interesse scegliendo tra:

- Clienti Fornitori
- Altri Documenti di Vendita (preventivi, fatture, note di credito)
- Articoli
- Contatti
- Agenti

- Categorie (non gestito)
- Classe Articoli
- Trascodifiche (Unità di Misura, Codici Listino, etc)

La console per quanto concerne l'estrazione dei documenti di vendita può lavorare in diverse modalità

A) Se è attiva l'estrazione per differenza viene eseguita la sincronizzazione dei documenti che risultano modificati rispetto all'ultima sincronizzazione (questa è la nuova modalità introdotta con la PTF ICT110004C). In pratica nelle 2 nuove tabelle OCTETRG00F e BOTETRG00F vengono tracciati i documenti modificati dagli utenti, queste tabelle vengono lette in fase di estrazione per filtrare i record aggiornati.

L'estrazione per differenza esclude l'impostazione di filtri sulla data ed infatti il campo Data Estrazione iniziale e finale viene disabilitato.

Estrazione documenti di vendita			
Ordini	<input checked="" type="checkbox"/>	Estrazione per differenza	<input checked="" type="checkbox"/>
Altri Documenti di Vendita	<input checked="" type="checkbox"/>	Data estrazione iniziale	<input type="text"/>
		Data estrazione finale	<input type="text"/>

B) Se non è attiva l'estrazione per differenza è possibile utilizzare il filtro sulla data di estrazione iniziale e finale.

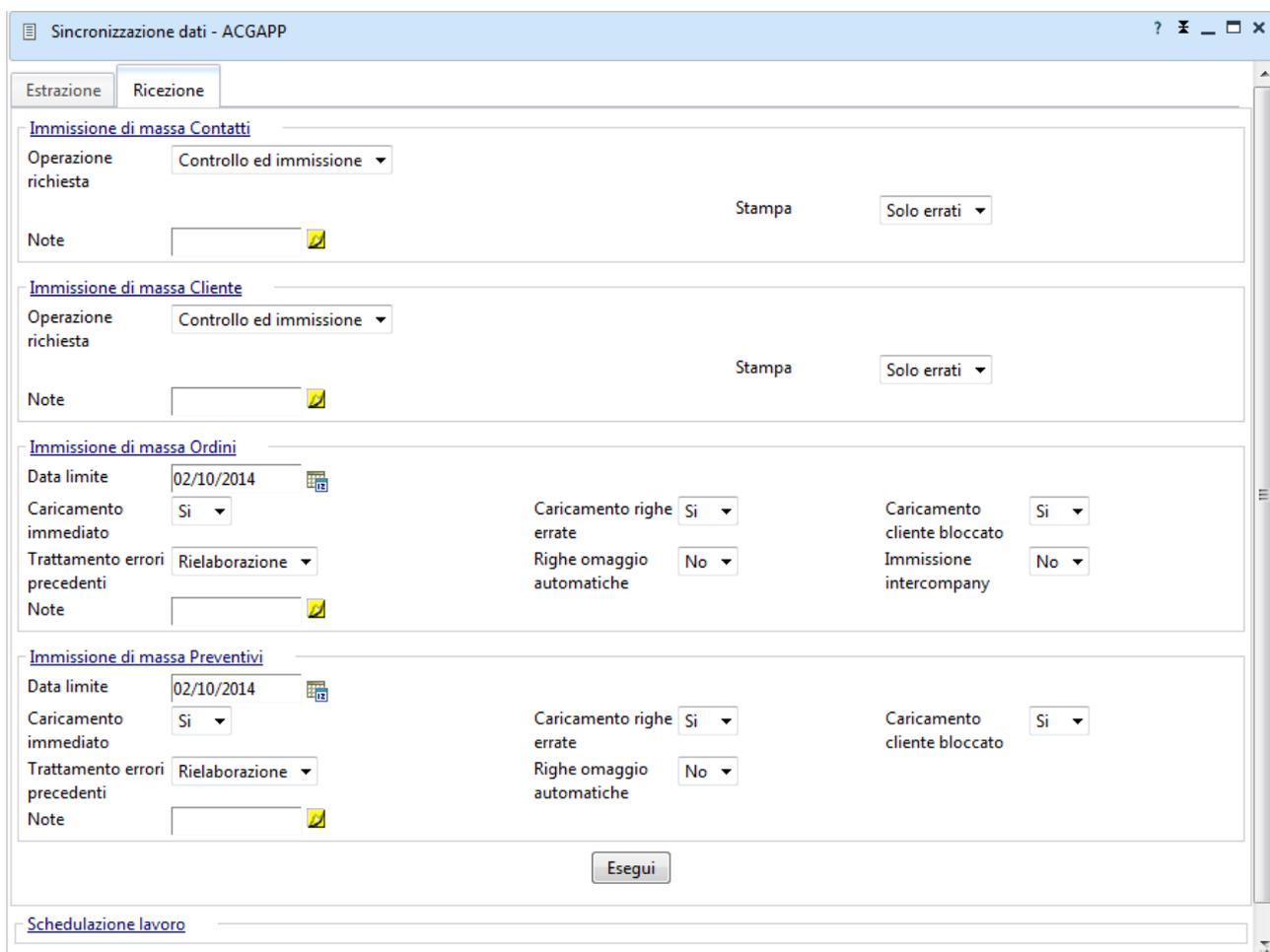
Se il campo "Data estrazione iniziale" non viene impostato è considerato con valore zero e pertanto verrà eseguita un'estrazione totale dei documenti, altrimenti verrà effettuata un'estrazione con data del documento  $\geq$  data impostata.

Estrazione documenti di vendita			
Ordini	<input checked="" type="checkbox"/>	Estrazione per differenza	<input type="checkbox"/>
Altri Documenti di Vendita	<input checked="" type="checkbox"/>	Data estrazione iniziale	<input type="text" value="02/06/2015"/>
		Data estrazione finale	<input type="text" value="16/06/2015"/>

Una volta selezionati i dati di interesse, cliccando sul tasto *esegui* viene eseguita l'estrazione dei dati nella direzione ACG → GETU

- **Ricezione:** consente al gestionale ACG di acquisire i dati immessi o aggiornati nel CRM. Durante l'immissione o l'aggiornamento dati nel CRM, nella fase, dei diversi processi applicativi, descritti in precedenza, in cui è previsto che venga sincronizzato il gestionale ACG (ad es. quando un Nuovo preventivo viene passato nello stato chiuso-accettato), vengono registrati sul Getu i dati con  $GTXX\_SYNCGE=1$ . Al lancio, manuale o schedato, della Sincronizzazione in Ricezione, viene aggiornato (utilizzando le immissioni di massa di ACG) il gestionale ACG, con i dati

marcati come *da sincronizzare*. Al termine dell'operazione, se va a buon fine, viene aggiornato il campo GTXX\_SYNCGE=0.



Nel tab **Ricezione** (dal GETU), è possibile sincronizzare i seguenti dati nella direzione GETU →ACG :

- Contatti
- Clienti
- Ordini
- Preventivi

Sincronizzazione dati - ACGAPP

Estrazione | **Ricezione**

Immissione di massa Contatti

Operazione richiesta:

Note:

Immissione di massa Cliente

Operazione richiesta:

Note:

Immissione di massa Ordini

Data limite:

Caricamento immediato:

Trattamento errori precedenti:

Note:

Caricamento righe errate:

Righe omaggio automatiche:

Caricamento cliente bloccato:

Immissione intercompany:

Immissione di massa Preventivi

Data limite:

Caricamento immediato:

Trattamento errori precedenti:

Note:

Caricamento righe errate:

Righe omaggio automatiche:

Caricamento cliente bloccato:

Schedulazione lavoro

E' possibile in entrambe le modalità (Estrazione/Ricezione) pianificare la transizione dei dati tramite il pannello di *Schedulazione lavoro*.

Schedulazione lavoro

Nome Lavoro:  Descrizione:

Frequenza:

Operazione:

Data pianificazione:

Giorno pianificazione:

Ora pianificazione:

Giorno relativo del mese:

Coda:

---

Il tempo impiegato dall'elaborazione è in funzione della quantità di dati da sincronizzare.

E' possibile monitorare l'esecuzione dell'elaborazione dalla lista di attività ACG.

---

## APPENDICE – TABELLE DEL GETU

---

In questa appendice vengono elencate le tabelle del data base di frontiera che vengono utilizzate per l'integrazione:

- GT00\_TIPITRASCODIFICHE - Tabella Tipi Trascodifiche : vengono registrati i tipi di tabelle estratte da ACG (Azienda, Aree, Codice IVA, Porto, ecc.);
- GT01\_TRASCODIFICHE - Tabella Codici delle tabelle: vengono registrati, per ogni tabella GT00, i codici estratti da ACG.
- GT02\_CLIENTIFORNITORI - Tabella Clienti/Fornitori: vengono registrate le anagrafiche dei clienti. Questa tabella viene aggiornata in modo bidirezionale;
- GT02\_DATICONTABILI – Tabella Dati Contabili: vengono importati dal gestionale i dati contabili del cliente, per consentire dal CRM di visualizzare l'estratto conto del cliente.
- GT03\_DOCTESTATA – Tabella Documenti Testate: vengono registrate le testate dei documenti di vendita. Per i documenti di tipo Fattura, Fattura Accompagnatoria e Nota di Credito, l'aggiornamento è solo in Estrazione dal Gestionale ACG; per i documenti di tipo Preventivo e Ordine, l'aggiornamento è bidirezionale.
- GT04\_DOCCORPO – Tabella Documenti Riga: vengono registrate le righe dei documenti di vendita. Per i documenti di tipo Fattura, Fattura Accompagnatoria e Nota di Credito, l'aggiornamento è solo in Estrazione dal Gestionale ACG; per i documenti di tipo Preventivo e Ordine, l'aggiornamento è bidirezionale.
- GT05\_GEDATICLIFOR – Tabella non usata.
- GT06\_ARTICOLI – Tabella Articoli: vengono registrati gli articoli estratti da ACG.
- GT07\_SCADENZE – Tabella non usata.
- GT08\_DOCCORPORIF– Tabella non usata.
- GT09\_AGENTI -Tabella Agenti: vengono estratte dal gestionale le anagrafiche degli Agenti.
- GT10\_AGEMUL - Tabella legami Cliente-Agente: in fase di estrazione dei clienti dal gestionale, o in fase di immissione di un cliente dal CRM, se imputato l'agente, viene registrato in tale tabella un record di legame fra l'agente e il cliente.
- GT11\_CONTATTI – Tabella Contatti: vengono registrati i contatti. Questa tabella viene aggiornata in modo bidirezionale. Non gestita nel caso di ACG V.3.8.0.
- GT12\_ARTDESCLINGUE - Tabella non usata.
- GT13\_DESTINATARI - Tabella non usata.
- GT14\_DESTAGEMUL - Tabella non usata.
- GT16\_AREE - Tabella Aree: vengono registrate le zone estratte dal gestionale ACG.

- 
- GT17\_CATEGORIE - Tabella non usata.
  - GT18\_CLASSARTICOLI – Tabella Classi Articoli: vengono estratte dal gestionale le classi Merceologiche degli Articoli.
  - GT19\_SCONTI – Tabella sconti: viene utilizzata per gestire gli sconti, con lettura diretta dal gestionale.