

La soluzione per Intranet,
Extranet e Internet,
per una completa integrazione
nel gestionale..

WINLine[®]
WEB Edition

e-business

dal classico Web Shop
e dal sistema informativo clienti
alla gestione dei rappresentanti
e al CRM



WINLine[®]
WEB Edition

MESONIC
Business Software

WINLine® WEB Edition, i prodotti e-business di MESONIC

WINLine® WEB Edition è la gamma di prodotti MESONIC basata su Internet. Essa consente la completa integrazione del software gestionale ERP di MESONIC (WINLine® e Corporate WINLine®) con Internet.

In ogni modulo della gamma WINLine® WEB Edition vi è l'accesso online alle informazioni contenute nel gestionale di MESONIC. I dati presenti nel sistema ERP vengono rappresentati in Internet sempre aggiornati. Ed è proprio Internet a garantire l'accesso ottimale ai dati: in ogni momento, ovunque ed utilizzando un qualsiasi Browser Internet.

Il collegamento diretto dei moduli WEB ai programmi ERP non assicura soltanto che le informazioni siano sempre aggiornate. Tale integrazione implica anche la rapidità di gestione e di manutenzione del sito aziendale, in quanto i dati non vengono aggiornati nel Web, ma esclusivamente nel gestionale. Allo stesso tempo, grazie all'accesso diretto ai dati del gestionale, vengono contenuti i costi e ridotti al minimo i possibili errori di inserimento. Ad esempio, il trasferimento degli ordini online alla gestione ordini del gestionale fa sì che

questi non debbano più essere inseriti manualmente, riducendo costi del personale e possibilità di incorrere in inesattezze.

Tutti i moduli di WINLine® WEB Edition sono multiazienda, multilingua, possono gestire più valute estere ed essere visualizzati con un qualsiasi Browser.

Integrazione del gestionale ERP e di Internet - questi sono i vantaggi:

- dati sempre aggiornati
- informazioni richiamabili in ogni momento ed accessibili ovunque
- manutenzione dati avviene una volta sola
- vengono evitati gli errori grazie al trasferimento dati automatico dal gestionale WINLine®
- costi limitati di gestione e manutenzione
- gestione degli accessi molto potente
- visualizzazione in Intranet, Internet ed Extranet



Una panoramica sui moduli

Attualmente sono disponibili 6 moduli di WINLine® WEB Edition per le esigenze più diverse.

B2C - Business to Consumer

Soluzione classica di Web Shop in cui possono essere presentati e venduti i prodotti e servizi, i quali vengono definiti e gestiti nel gestionale WINLine®; vengono considerati gli sconti, le condizioni di pagamento e di consegna. Gli ordini vengono salvati direttamente in WINLine® e possono essere elaborati in automatico.

B2B - Business to Business

La variante B2B comprende le componenti di B2C e offre in più il controllo dell'evasione degli ordini, una panoramica sulle partite aperte e sull'archivio documenti a disposizione del cliente registrato.

BS - Business Solutions

Questa variante offre, oltre alle prestazioni B2B, un'interfaccia per rappresentanti e collaboratori in servizio esterno con la possibilità di inserire ordini online. È inoltre possibile per ciascun rappresentante visualizzare estratti conto, provvigioni e statistiche dei propri clienti.

ARCHIVIO - Archiviazione online

Questo modulo consente di eseguire ricerche nell'archivio WINLine® mediante parole chiave e quindi di consultare documenti sia interni, ovvero generati da WINLine®, sia documenti esterni presenti nell'archivio WINLine®.

CMS - Content Management System

Il CMS è un sistema redazionale semplice per la gestione dei contenuti digitali attraverso il quale è possibile pubblicare in rete, gestire ed aggiornare tutti i contenuti creati con WINLine®: testi, collegamenti ipertestuali, immagini e foto.

CRM - Customer Relationship Management

Nel CRM, grazie alla creazione di appositi Workflow, avviene la gestione delle relazioni con i clienti, potenziali clienti e contatti in genere. Vi è la possibilità di creare apposite categorie e di definire le azioni da effettuare nei riguardi dei clienti effettivi e potenziali. Naturalmente è possibile definire stampe e Report personalizzati.



Requisiti di sistema

Configurazione minima:

Memoria: 128 MB RAM
Sistema operativo: Windows 2000 - Professional
Internet Informations Server
Microsoft Transaction Server
Banca dati: MSDE

Configurazione consigliata:

Memoria: 256 MB RAM
Sistema operativo: Windows 2000 - Server
Internet Informations Server
Microsoft Transaction Server
Banca dati: Microsoft SQL Server 7.0 o 2000

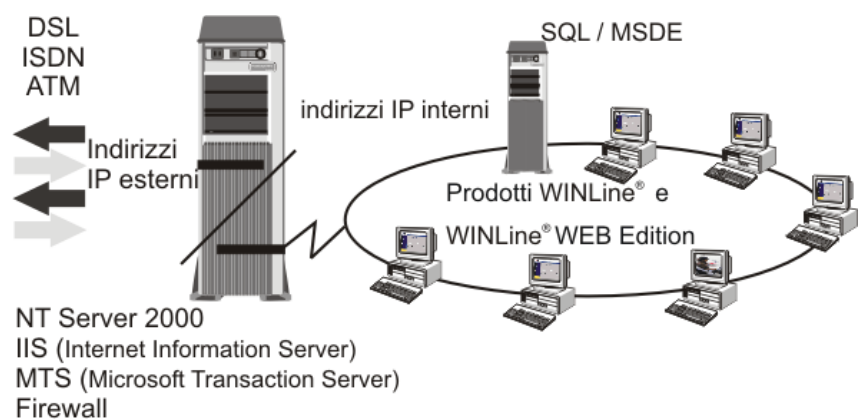


Possibili tipi di installazione: in azienda, presso il Provider, in modalità ASP

In un'installazione **Inhouse**, tutti i componenti Software ed i prodotti WINLine® e WINLine® WEB Edition utilizzati si trovano all'interno dell'azienda. Come sistema operativo per il Server va utilizzato Windows 2000. Internet Information Server (IIS) e Microsoft Transaction Server (MTS) costituiscono i

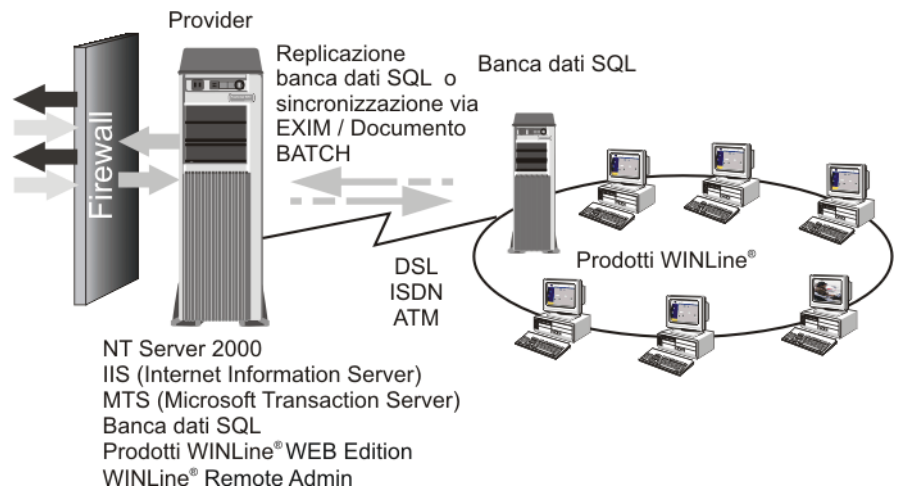
requisiti necessari; come banca dati è necessario utilizzare MSDE oppure MS SQL Server a partire dalla versione 7.0.

È necessario installare il Server banca dati su un computer a parte per permettere una separazione netta tra indirizzi IP interni ed esterni.



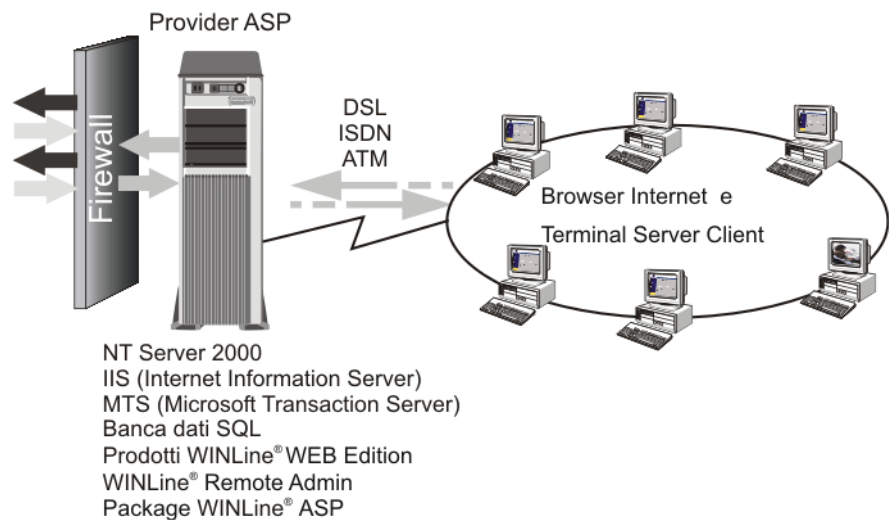
Nel caso di un'installazione esterna, i dati concernenti la banca dati di sistema e tutti i componenti di WINLine® basati sul Web vengono installati sul Server collocato presso un Provider a scelta. La sincronizzazione della banca dati con il gestionale ERP WINLine® installato in azienda può avvenire online

(attraverso una replicazione permanente dalla banca dati SQL oppure offline (attraverso interfacce quali EXIM, Documento Batch e Terminal Server). L'alta integrazione dei prodotti WINLine® fa di questa opzione la soluzione più adatta alle esigenze B2C.



Il terzo tipo di installazione è rappresentato da una soluzione ASP: tutti i programmi e le banche dati si trovano presso il Provider ASP. L'accesso ai dati avviene attraverso un Browser Internet ed il software Terminal Server Client. Il grande vantaggio di questo tipo di

installazione è senz'altro l'outsourcing di tutte le attività necessarie all'installazione e alla manutenzione: sarà il Provider ad occuparsi dell'aggiornamento del software, dei backup automatici, dell'Upgrade dell'Hardware per il Server.



WINLine® WEBTrader B2C Business to Consumer

Sempre più aziende riconoscono i vantaggi dell'integrazione con Internet vista la crescente efficienza che ne consegue in particolare negli acquisti, nella produzione e nelle vendite. Anche l'evasione degli ordini si rivela essere più snella e veloce. Decisamente interessanti infine anche le possibilità di raggiungere i potenziali clienti e di accedere a nuovi mercati.

Acquistare via Internet, un'opzione sempre più richiesta e apprezzata

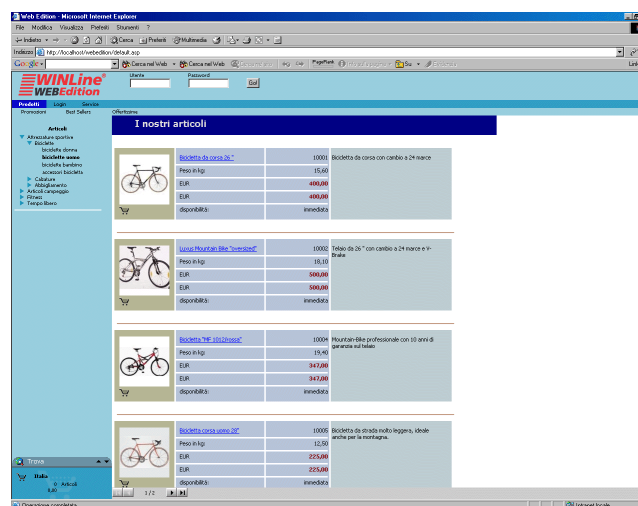
Uno Shop online, la classica soluzione di e-commerce, presenta nei confronti di un catalogo in forma cartacea tutta una serie di pregi:

Un vantaggio significativo è costituito dall'accessibilità continua: infatti lo Shop online è a disposizione del cliente 24 ore al giorno. Questo può eseguire in ogni momento gli ordini desiderati e pagare subito online i prodotti richiesti.

Variazioni di prezzi possono essere rese note subito, non sono più necessarie lettere ai clienti per informarli delle modifiche avvenute. Inoltre, il cliente può rendersi subito conto della disponibilità dei prodotti e dei tempi di consegna.

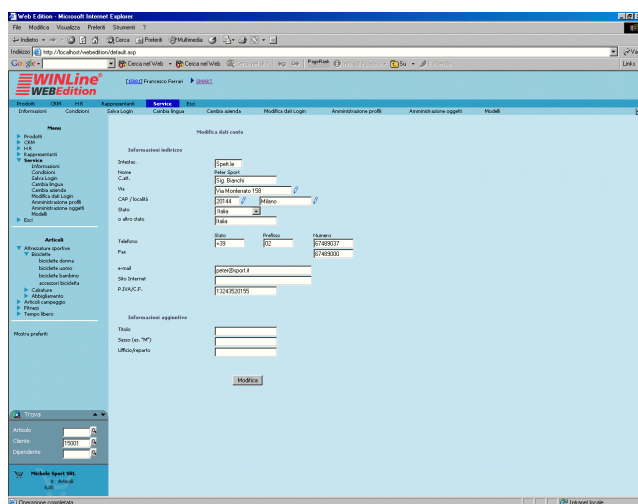
Presentazione prodotti per clienti ed utenti non registrati

WINLine® WEBTrader B2C rappresenta la soluzione classica di Web Shop in WINLine® WEB Edition. La creazione degli articoli avviene in modo semplice, possono essere inserite tutte le informazioni necessarie e le immagini. La ricerca degli articoli è facile e veloce: tramite criteri di selezione è possibile effettuare una ricerca all'interno di gruppi articoli, categorie articoli, articoli in promozione e prodotti più venduti. Clienti già conosciuti e clienti nuovi possono registrarsi direttamente sul sito, effettuare ordini, verificare lo



stato di avanzamento di ordini già eseguiti e consultare il proprio saldo.

I clienti registrati ottengono una password con cui potranno eseguire il Login sul sito. Per gli ordini che



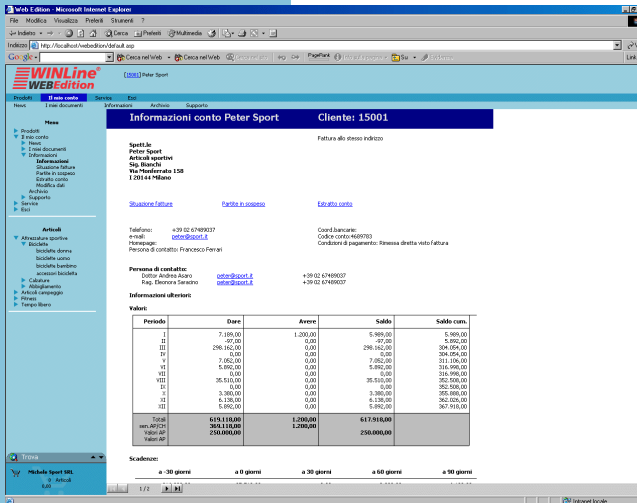
andranno ad effettuare verranno utilizzati i dati definiti nell'anagrafica clienti del gestionale WINLine®, come ad esempio gli sconti e le condizioni di pagamento.

Se il cliente lo desidera, una volta effettuato l'ordine, riceverà una conferma in automatico via e-mail dell'operazione avvenuta.

Inoltre, ogni utente registrato potrà accedere alle informazioni relative al proprio conto. Potrà visualizzare dati anagrafici, come ad es. l'indirizzo o le condizioni di pagamento e dati di movimento, come ad esempio il saldo aggiornato del conto e sarà in grado di vedere subito se vi sono dei pagamenti ancora da effettuare o meno.

Panoramica sulle funzioni più importanti di B2C:

- classica soluzione Web Shop
- presentazione prodotti in Internet
- accesso per utenti non registrati e clienti registrati
- numero illimitato di articoli
- numero illimitato di clienti
- listino prezzi ripreso da WINLine® FATT
- condizioni di consegna e pagamento e sconti clienti provenienti da WINLine® FATT
- semplice evasione ordini
- Design personalizzabile
- multilingua / multazienda
- gestione valute estere
- estratto conto per i clienti registrati
- semplice manutenzione dati



The screenshot shows the 'Informazioni conto Peter Sport' page for client 15001. It includes contact information, a list of products, and a detailed account statement table.

Periodo	Data	Avanzi	Saldo	Saldo min.
I	3.100,00	1.200,00	5.960,00	5.960,00
II	0,00	0,00	-7,00	5.953,00
III	298.192,00	0,00	298.185,00	586.138,00
IV	0,00	0,00	0,00	586.138,00
V	7.852,00	0,00	7.852,00	594.000,00
VI	5.995,00	0,00	5.995,00	599.995,00
VII	0,00	0,00	0,00	599.995,00
VIII	35.513,00	0,00	35.513,00	635.508,00
IX	0,00	0,00	0,00	635.508,00
X	3.380,00	0,00	3.380,00	638.888,00
XI	6.135,00	0,00	6.135,00	645.023,00
XII	5.492,00	0,00	5.492,00	650.515,00
Totale		1.200,00	617.918,00	
inc. AP (C)		369.110,00		
inc. AP (D)		230.000,00		

WINLine® WEBTrader B2B Business to Business

Con Business to Business (B2B) vengono estese le funzionalità del modulo B2C. Vengono ottimizzate le procedure via Web esistenti tra un'azienda e l'altra. In più, possono essere rese disponibili informazioni per i clienti registrati su conti, stato avanzamento degli ordini e partite aperte.

Al servizio del cliente

WINLine® WEBTrader B2B unisce tutte le funzioni tipiche di un webshop ai vantaggi di un sistema informativo clienti. Ciò significa che il cliente potrà, oltre ad ordinare articoli e servizi via Internet, anche visualizzare tutte le informazioni specifiche che lo riguardano.

Informazioni complete per il cliente

Come servizio di WINLine® WEBTrader B2B, viene messo a disposizione un sistema informativo clienti molto ampio. Esso comprende non solo tutti i dati anagrafici specifici del cliente, quali l'indirizzo, le condizioni di pagamento dell'utente registrato, ma fornisce anche tutte le informazioni in merito agli ordini e all'estratto conto.

È possibile fornire ai clienti una panoramica delle offerte emesse e degli ordini effettuati online fino al momento della consultazione, così da consentire loro di seguire in maniera ottimale l'evasione degli ordini.

Con l'aiuto del modulo B2B possono essere inviati messaggi ai singoli clienti registrati, come ad esempio il sollecito di una fattura.

Inoltre, è possibile permettere l'accesso del cliente all'elenco delle sue partite aperte, i cui dati provengono direttamente dalla Contabilità Generale di WINLine®,

Stato	Numero	Data	Importo
Offerte emesse e documenti non stampati			
CF-0010	14/10/2000	EUR	1.600,00
CF-0010	20/02/2000	EUR	5.900,00
CF-0010	30/01/2000	EUR	1.210,00
CF-0010	30/01/2000	EUR	22.240,00
CF-0010	30/01/2000	EUR	68.940,00
CF-0010	30/01/2000	EUR	10.220,00
Ordini clienti, DDT e fatture inviate			
CO-0008	30/01/2000	EUR	6.130,00
CO-0008	30/01/2000	EUR	9.820,00
CO-0011	30/01/2000	EUR	8.200,00
CO-0008	30/01/2000	EUR	3.200,00
CO-0008	14/12/2000	EUR	5.892,00
CO-0008	11/11/2000	EUR	6.130,00
CO-0008	11/10/2000	EUR	3.360,00
CO-0008	21/09/2000	EUR	3.340,00
PI-0018	11/09/2000	EUR	26.210,00
PI-0018	11/09/2000	EUR	5.810,00
PI-0018	11/09/2000	EUR	7.802,00
PI-0018	11/09/2000	EUR	38.210,00
PI-0018	10/07/2000	EUR	250.600,00
PI-0018	11/02/2000	EUR	2.252,00
PI-0018	20/02/2000	EUR	5.892,00
PI-0018	20/02/2000	EUR	7.802,00
PI-0018	20/02/2000	EUR	400,00
Ordini Web Merchant			
11	25/08/2000	EUR	1.100,00

in modo da poter vedere quali fatture non sono ancora state pagate.

L'immagine della Homepage

Come in tutti i moduli, anche in B2B, WINLine® WEB Edition consente in ogni modulo la personalizzazione del sito aziendale in base alla propria Corporate Identity.

Numero	Denominazione	Quantità	Prezzo C.E. IVA Totale
0000	Bicchiera da tavola 24"	2,000	390,00 € 780,00
0000	Bicchiera da tavola per persona a piatto. È solida, molto stabile, adatta alle mense.		
0000	È necessaria una regolare manutenzione del cerchio e della coltina.		
0000	COF. BICO 24" Impero	2,000	302,00 € 604,00
0000	Bicchiera assort. da tavola	200,000	354,00 € 708,00
0000	Bicchiera 750" 002	12,000	347,00 € 4.164,00

C.C.	IVA disponibile	IVA	EUR
1	20,00	4.910,00	962,00
		Subtotale	962,00
		IVA	962,00
		Importo netto	9.892,00

Sarà possibile determinare contenuto e dimensioni di ogni Report e di ogni schermata, modificare i colori di sfondo, il tipo e le dimensioni dei caratteri, inserire il logo ed altre immagini. Anche la visualizzazione della struttura dei menu potrà essere personalizzata.

Il modulo consente di far crescere l'efficienza dell'azienda, riducendo tempi e costi. Molte procedure vengono automatizzate in modo da alleggerire il lavoro di routine dei dipendenti e da consentire loro di svolgere altri compiti, cioè permettendo ad esempio agli addetti alla vendita di dedicarsi ai clienti con più intensità.



Panoramica sulle funzioni più importanti di B2B:

- classica soluzione Web Shop
- accesso per utenti non registrati e clienti registrati
- numero illimitato di articoli
- numero illimitato di clienti
- listino prezzi di WINLine[®] FATT
- condizioni di consegna e pagamento e sconti clienti provenienti da WINLine[®] FATT
- semplice evasione ordini
- Design personalizzabile
- multilingua / multiazienda
- gestione valute estere
- estratto conto per i clienti registrati
- semplice manutenzione dati
- sistema informativo per il cliente
- situazione partite aperte
- situazione ordini
- archivio documenti per i clienti

realizza il fatturato migliore: un'informazione importante, questa, per il calcolo delle sue provvigioni.

WINLine[®] WEBTrader BS Business Solution garantisce che agenti e rappresentanti siano sempre "up-to-date", disponendo quindi di informazioni sempre aggiornate ovunque si trovino.



Le funzioni di BS:

- classica soluzione di Web Shop
- accesso per utenti non registrati e clienti registrati
- listino prezzi di WINLine[®] FATT
- condizioni di consegna e pagamento e sconti clienti provenienti da WINLine[®] FATT
- evasione ordini semplice
- Design personalizzabile
- multilingua / multiazienda
- gestione valute estere
- estratto conto per i clienti registrati
- situazione partite aperte
- situazione ordini
- sistema informativo clienti
- statistiche clienti
- calcolo provvigioni
- gestione autorizzazioni per ogni rappresentante
- strumento di consultazione per agenti e rappresentanti
- informazioni aggiornate su livello magazzino e prezzi

WINLine® WEB CRM

Customer Relationship Management

Informare, vendere e comunicare via Internet sono attività quotidiane all'interno di un'azienda. Ma come gestire le relazioni con i propri clienti in maniera ottimale?

Customer Relationship Management significa letteralmente "gestione delle relazioni con il cliente". Il termine, tuttavia, implica ben di più, in quanto descrive la strutturazione organica dei rapporti con i clienti e la loro cura continua e sistematica, siano essi clienti esistenti o potenziali.

Il cliente al centro della propria azione

Raggiungere il cliente, destare il suo entusiasmo verso i prodotti, motivarlo ad acquistarli, legarlo all'azienda in maniera duratura, è un processo delicato che riveste un'importanza pari all'attività di produzione dei beni e servizi svolta dall'azienda.

Con un sistema CRM, ogni azienda può mirare a fidelizzare al meglio il cliente. Se collegato ad un gestionale ERP, esso contribuisce a riconoscere le necessità del cliente e a soddisfarle in maniera ottimale.

WINLine® e WINLine® WEB CRM di MESONIC mettono a disposizione dell'azienda tutti i dati più rilevanti riguardo ai clienti, ai prodotti ed al mercato. Avere in ogni momento informazioni sulle necessità, i desideri e gli interessi dei clienti, già acquisiti o potenziali, è un vantaggio competitivo che ben presto è reso evidente dalla piena soddisfazione del cliente.



Come fidelizzare il cliente?

I sistemi CRM completi come WINLine® WEB CRM di MESONIC forniscono un valido sostegno per la fidelizzazione del cliente, che al giorno d'oggi si aspetta di poter usufruire dei servizi dell'azienda in ogni momento.

WINLine® WEB CRM è il prodotto ideato per essere la base delle attività di Customer Care, di supporto e Call Center all'interno dell'azienda e per razionalizzare il lavoro di dipendenti, agenti e rappresentanti. Se poi parliamo di Marketing, l'inserimento dei potenziali clienti attraverso Internet costituisce il primo passo per poter fornire loro informazioni personalizzate e trasformarli in clienti effettivi.

Gli obiettivi del Customer Relationship Management

- fidelizzare i clienti, offrendo loro un'assistenza completa che li soddisfi appieno;
- creare un legame forte con i clienti attraverso un servizio di alta qualità;
- aumentare il fatturato grazie all'acquisizione clienti e al servizio di Customer Care, entrambi ben strutturati;
- incrementare la competitività dell'azienda, distinguendosi nettamente dalla concorrenza, in particolare per un accesso più rapido e semplice alle persone di riferimento dell'azienda;
- ridurre i tempi di adeguamento alle esigenze del mercato (Time to Market) attraverso un adattamento rapido alle sempre nuove condizioni;
- migliorare la produttività per mezzo di un utilizzo più efficiente del personale.

Ciò che conta è l'integrazione con il gestionale

A differenza di molti altri produttori di sistemi CRM, MESONIC dispone con WINLine® WEB CRM di un prodotto completamente integrato nel gestionale ERP WINLine®.

Per l'utente è di fondamentale importanza avere a disposizione dati sempre aggiornati. Questo risulta possibile soltanto attraverso una completa integrazione del gestionale con il CRM: tutte le informazioni sui clienti contenute nel gestionale sono quindi disponibili anche nel CRM e sono sempre aggiornate.

Tutte le informazioni di clienti e potenziali clienti, generate attraverso il Web, vengono riprese in automatico in WINLine®, consentendo sia ai clienti sia ai dipendenti di disporre sempre delle informazioni più attuali. Ciò permette una gestione semplice dei dati e ne evita inserimenti ridondanti.

WINLine® WEB CRM prevede una gestione degli accessi strutturata in maniera gerarchica rispetto ai contenuti per dipendenti, clienti, potenziali clienti, fornitori, ed offre in questo modo le massime garanzie di sicurezza per i dati sensibili.

CRM per il Marketing

Il compito del Marketing è quello di vendere i prodotti e i servizi dell'azienda ai gruppi target individuati, tenendo sempre in considerazione le necessità di ogni singolo cliente. Per affrontare questa sfida sono necessarie informazioni complete sulla propria clientela.

Il modulo base nonché l'elemento fondamentale per WINLine® WEB CRM è costituito dal gestionale WINLine®/Corporate WINLine®. In esso avviene la manutenzione e l'aggiornamento di tutti i dati. Attraverso una semplice gestione dei Report, è possibile definire stampe personalizzate; grazie all'utilizzo di filtri è possibile effettuare una ricerca secondo criteri

specifici: potrà, ad esempio, trattarsi di una ricerca non solo mirata all'indirizzo e alle persone di contatto, ma anche di informazioni aggiuntive quali il tipo di rapporto d'affari, la funzione dei contatti oppure informazioni su contratti in corso.

I potenziali clienti che si collegano via Internet sul sito dell'azienda vi si possono registrare direttamente. Con i dati della registrazione verrà creato automaticamente un nuovo conto all'interno di WINLine®. In seguito, ogni cliente registrato potrà aggiornare alcuni dati da sé (ad esempio nel caso di cambiamento di indirizzo o di numero telefonico), in modo tale che essi risultino sempre attuali. Ovviamente il programma garantisce i meccanismi di controllo a riguardo.

Attraverso la definizione di campi aggiuntivi in WINLine®, è possibile suddividere clienti effettivi e potenziali in apposite categorie; ad esempio, potranno essere raggruppati tutti i potenziali clienti che hanno visitato lo stand in fiera e che hanno mostrato interesse ai prodotti nel corso di una manifestazione. Con queste precise informazioni potranno essere condotte attività mirate di vendita e di Marketing.

La gestione di queste attività risulta semplificata dall'utilizzo di un Editore Workflow che permette di creare gli elenchi con le azioni da compiere, di delegare le attività ai componenti dei team di lavoro, di gestire operazioni come Mailing o lettere in serie. Sarà possibile in ogni momento seguire lo stato di avanzamento di ogni singola attività.

I Report necessari alle analisi sono configurabili liberamente attraverso il Web e possono essere resi disponibili sia per singoli utenti sia per gruppi utenti. Le analisi così generate possono essere stampate in diversi formati ed inviate via e-mail.

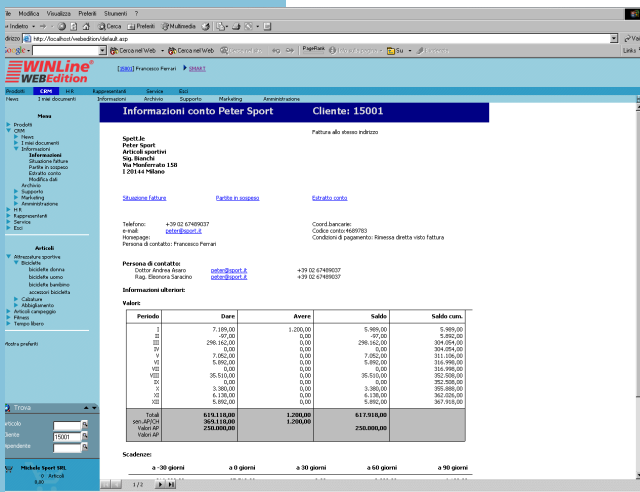
CRM per l'attività di vendita

La redazione delle offerte e l'inserimento degli ordini sono componenti fondamentali delle attività dell'ufficio vendite. Gli addetti del commerciale devono, ad esempio, poter accedere in ogni momento ai dati del magazzino e della gestione ordini per poter fornire al cliente le informazioni sulla disponibilità degli articoli e sullo stato degli ordini. Si tratta di un elemento di grande significato nei rapporti clienti e grazie al WINLine® WEB CRM non costituisce alcun problema!

Tutti i documenti del ciclo attivo, come ad esempio le richieste dei clienti, le offerte, gli ordini clienti e le fatture sono elementi fondamentali per un'ottimale gestione delle vendite: tale procedura risulta in WINLine® WEB CRM facile ed intuitiva.

La soluzione CRM di MESONIC, infatti, rende possibile una semplice e veloce immissione di offerte e di ordini, anche all'esterno dell'azienda, in quanto è garantito l'accesso diretto a tutte le informazioni contenute in WINLine®. Tutti i dati cliente come le condizioni di pagamento e di consegna, il listino prezzi applicato, la linea di credito, vengono verificati ed utilizzati. Grazie all'integrazione con WINLine® FATT sono disponibili anche le informazioni sulla disponibilità degli articoli, date di consegna od eventuali articoli sostitutivi. Tutti i dati vengono salvati nell'archivio di WINLine® e sono richiamabili online attraverso WINLine® WEB Archivio.

Attraverso le "informazioni conto" possono essere visualizzati tutti i dettagli più significativi, dalla scheda contabile, alle partite aperte, alla situazione fatture. Lo Storico Cliente permette di seguire lo sviluppo del rapporto d'affari.



Informazioni conto Peter Sport Cliente: 15001

Spett.le
Peter Sport
Articoli sportivi
Via Nazionale 138
I 00144 Roma

Stato: [Visualizza fatture](#) [Entra in accesso](#) [Salvo conto](#)

Telefono: +39 02 67496037
e-mail: info@winline.it

Conto bancario:
Codice conto: 6007603
Condizioni di pagamento: Rimborso diretta ridotta fattura

Persona di contatto:
Cognome Andrea
Nome Chiara
Via
Telefono: +39 02 67496037
e-mail: info@winline.it

Informazioni saloni:

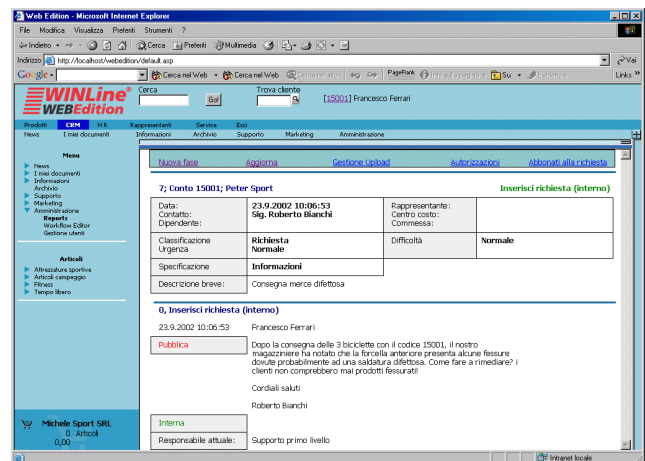
Periodo	Dare	Avere	Saldo	Saldo cum.
I	7.189,00	1.200,00	5.989,00	5.989,00
II	40,00	0,00	5.989,00	5.989,00
III	296.142,00	0,00	296.142,00	304.054,00
IV	0,00	7.982,00	296.142,00	304.054,00
V	7.982,00	0,00	296.142,00	312.036,00
VI	5.982,00	0,00	296.142,00	318.018,00
VII	0,00	0,00	296.142,00	318.018,00
VIII	35.610,00	0,00	260.532,00	260.532,00
IX	0,00	0,00	260.532,00	260.532,00
X	3.300,00	0,00	257.232,00	257.232,00
XI	6.138,00	0,00	251.094,00	251.094,00
XII	5.302,00	0,00	245.792,00	245.792,00
Totale	619.113,00	1.200,00	617.913,00	
Saldo AP/CP	304.118,00	1.200,00	302.918,00	
Saldo AP	313.000,00		313.000,00	
Saldo CP				

Scadenze: a 30 giorni a 60 giorni a 90 giorni a 120 giorni a 150 giorni

CRM per il servizio clienti

Al giorno d'oggi, i clienti si aspettano che i servizi dell'azienda siano disponibili 24 ore al giorno. WINLine® WEB CRM offre al cliente un servizio ad ampio spettro, che si esprime sotto forma di Customer Care, di supporto e di Call Center, il tutto via Intranet o Internet.

Per garantire un ottimale servizio ai clienti, i dipendenti devono poter accedere a tutte le informazioni più rilevanti sui clienti stessi. Si tratta di un aspetto molto importante per i collaboratori in servizio esterno che devono poter contare online su tutti i dati riguardanti la clientela. Ad esempio dovranno essere informati sulle riparazioni o su eventuali altre prestazioni svolte e sapere se il cliente ha saldato tutte le fatture o se il pezzo di ricambio è disponibile in magazzino. Soltanto se queste informazioni sono disponibili, potranno essere soddisfatte prontamente ed in modo efficiente le esigenze del cliente.



WINLine WEB Edition

7: Conto 15001; Peter Sport

Data: 23.9.2002 10:06:53
Contatto: Sig. Roberto Bianchi
Dipendenti: Commessa:

Classificazione: Richiesta Normale
Urgenza: Normale
Difficoltà: Normale

Specificazione: Informazioni

Descrizione breve: Consegna merce difettosa

0, Inserisci richiesta (interno)

23.9.2002 10:06:53 Francesco Ferrari

Pubblica

Despo la consegna delle 3 biciclette con il codice 15001, il nostro magazzino ha notato che la forcella anteriore presenta alcune fessure dovute probabilmente ad una saldatura difettosa. Come fare a rimediare? I clienti non comprenderò mai prodotti fessurati

Cordiali saluti
Roberto Bianchi

Michele Spati SRL
Articoli
Responsabile attuale: Supporto primo livello

I clienti registrati possono inserire le loro richieste sul sito aziendale e ottenere velocemente le risposte via Internet. Il programma permette di definire procedure aziendali (Workflow) tali da far giungere le richieste dei clienti direttamente al dipendente responsabile, che le può elaborare direttamente oppure delegarle ad un altro collega. Ad ogni fase della procedura verranno generate automaticamente delle e-mail per tenere il cliente sempre informato sullo stato di avanzamento della sua richiesta. In ogni momento è garantita la tracciabilità della procedura. La definizione del flusso delle procedure è semplice. Esso avviene attraverso uno strumento incorporato nel programma, l'Editore Workflow, che lavora sulla base di un sistema di autorizzazioni molto avanzato.

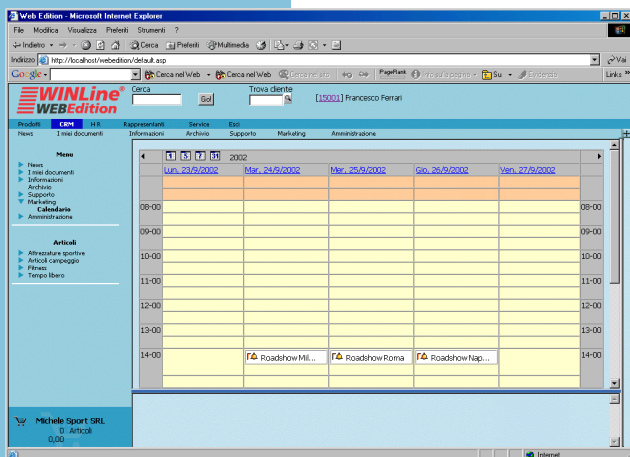
Il CRM come strumento di pianificazione aziendale

Il calendario

La gestione degli appuntamenti con i clienti deve avvenire nel modo migliore. Devono essere visibili per i colleghi che lavorano in sede anche gli appuntamenti dei dipendenti in servizio esterno, in modo da poter gestire adeguatamente le risorse dell'azienda durante la pianificazione di vari progetti in parallelo. WINLine® WEB CRM soddisfa appieno tale esigenza, rendendo possibile programmare in anticipo appuntamenti ed eventi quotidiani, settimanali e mensili, fornendo così una panoramica sempre aggiornata sull'utilizzo delle risorse.

L'inserimento di nuovi appuntamenti in calendario avverrà automaticamente grazie all'aiuto di un Workflow, opportunamente definito. Ecco un esempio semplice, costituito dalla richiesta di ferie: all'interno del Workflow viene stabilito che le ferie del dipendente che effettua la richiesta vengano inserite automaticamente nel calendario aziendale dopo l'autorizzazione da parte del capoufficio e/o della direzione.

Tutti i dipendenti dell'azienda potranno avvalersi di un unico calendario comune, in modo tale da essere sempre al corrente degli impegni dei colleghi e da poter programmare le attività senza collisioni. Si tratta di informazioni di estremo significato soprattutto in aziende che dispongono di un numero elevato di venditori e di dipendenti/collaboratori in servizio esterno.



Il problema di doversi accontentare di informazioni insufficienti da passare a clienti e fornitori appartiene da subito al passato. Ogni dipendente viene messo in condizione di poter fornire al cliente le informazioni necessarie riguardo a quale collega rivolgersi e quando.

Un'altra possibilità di pianificazione in calendario è rappresentata dagli eventi di gruppo, ad esempio un meeting, e dagli eventi pubblici come fiere, seminari ed altre manifestazioni.

WINLine® WEB CRM costituisce un supporto efficace e di ampio respiro all'attività di pianificazione aziendale.

Report personalizzabili

All'interno del modulo CRM una semplice gestione Report permette di creare elenchi personalizzati. Attraverso la funzione filtro è possibile definire criteri di ricerca che possono essere non solo l'indirizzo ed i dati relativi alle persone di contatto, ma anche informazioni aggiuntive come il tipo del rapporto di affari, la funzione del contatto oppure informazione in merito a contratti in corso.

La configurazione dei Report avviene via Web, ad essi possono essere associate autorizzazioni alla modifica e alla visualizzazione per singoli utenti o per gruppi utenti. Le analisi così generate possono essere stampate in vari formati ed inviate per posta elettronica.

WINLine® WEB CRM con i suoi Report personalizzabili consentono di effettuare le necessarie analisi sul comportamento dei clienti in modo tale da definire in maniera ottimale le attività di vendita.

Ad esempio, è possibile riconoscere il volume di vendita raggiunto attraverso una determinata azione di Marketing; è poi subito visibile il fatturato raggiunto dai vari venditori in uno specifico intervallo di tempo. Possono essere definiti un numero di criteri di selezione a piacere in modo tale da soddisfare le specifiche esigenze aziendali.

L'Editore Workflow, la flessibilità del CRM

WINLine® WEB CRM rappresenta una soluzione flessibile, adattabile alle esigenze di ogni azienda. Nel modulo CRM possono essere create procedure automatizzate con l'aiuto dell'Editore Workflow integrato, uno strumento basato su un'interfaccia grafica utente utilizzabile in modo intuitivo.

L'Editore Workflow permette di rappresentare tutte le procedure esistenti all'interno dell'azienda, da una semplice richiesta di materiale informativo fino all'evasione di complessi casi di reclamo.

La sequenza delle varie fasi di una procedura - verifica dei dati, invio delle informazioni, ordine di riparazione, richieste di chiarimento al cliente ecc. - può essere determinata in maniera esatta.

Per ogni fase può essere definita una delega a singoli dipendenti o a gruppi (reparto/ufficio), prevedendo a scelta anche l'invio di e-mail che informano sullo stato di avanzamento o l'assegnazione di diritti per compiere determinate azioni.

Anche in questo caso non si perde di vista il cliente: esso può informarsi in ogni momento sulla situazione del suo ordine/richiesta oppure reperire l'informazione dall'addetto del Customer Care. Tutte queste funzioni vengono automatizzate con l'Editore Workflow!

L'azienda deve naturalmente poter gestire anche richieste clienti che diventano sempre più impellenti. Per fare questo, è possibile definire intervalli critici, superati i quali la richiesta dovrà essere gestita personalmente dal responsabile dell'ufficio oppure dalla direzione. L'assegnazione di opportuni diritti determina quali utenti possono vedere e/o elaborare specifiche richieste clienti.

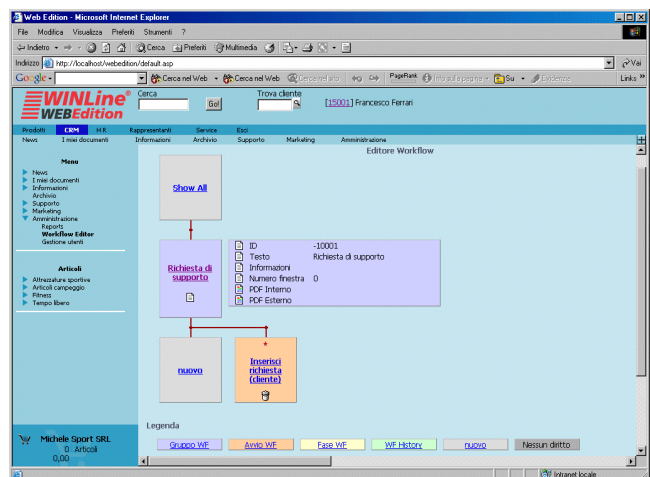
Possono essere selezionati differenti Design per i vari Workflow, in modo tale da poter distinguere, ad esempio, una richiesta di materiale informativo sui prodotti da una richiesta di supporto tecnico.

Le finestre di inserimento riempite dal cliente nel corso dell'inserimento di una richiesta/ordine possono essere definite in modo differente in base al singolo Workflow. Nel caso di una richiesta informazioni sarà necessario soltanto il nome e l'indirizzo, nel caso di

una richiesta di riparazione si dovranno inserire anche il nome del prodotto, il numero di serie, la data d'acquisto e così via.

Possono essere inserite anche informazioni, notizie riguardanti un cliente o un fornitore che non fanno parte di una procedura, ma che hanno carattere informativo: stiamo parlando di azioni come un appunto scritto su un colloquio telefonico o della definizione di un appuntamento. Queste informazioni vanno inserite direttamente nell'anagrafica clienti/fornitori e sono richiamabili in ogni momento.

L'Editore Workflow consente di rappresentare in modo ottimale anche le procedure di lavoro interne all'azienda, ad esempio la richiesta di nuove attrezzature oppure la richiesta di ferie. Tutte queste procedure potranno poi essere oggetto di analisi.



I Report sono molto più di semplici elenchi di richieste (di informazioni, di materiale per ufficio, di riparazione, ecc.). Se ne potranno generare alcuni contenenti dati clienti, ad esempio per le attività di Marketing. In tal caso, il risultato sarà un Report clienti (ad es. tutti i clienti che hanno inviato una richiesta di informazioni) che può essere elaborato per l'impostazione di lettere in serie. I dati anagrafici vengono ripresi da WINLine® e non devono essere elaborati ulteriormente. Un altro Report, contenente appuntamenti ed eventi, potrà invece essere visualizzato e stampato sotto forma di calendario.

WINLine® WEB CMS

Content Management System

L'Homepage è diventata uno degli strumenti più importanti per la comunicazione tra l'azienda ed i suoi clienti, effettivi e potenziali. Alla funzione iniziale di fornire informazioni, si sono aggiunte le attività di pubblicità e di vendita via Internet che rivestono oggi un significato fondamentale.

Semplice gestione del sito aziendale

È semplice creare un paio di pagine HTML, i nomi dei file che devono essere collegati possono essere facilmente annotati. Ma cosa accade quando la Homepage raggiunge un elevato numero di pagine e più persone devono inserire e gestire contenuti? È il momento di utilizzare un Content Management System, un sistema per la gestione dei contenuti che vengono pubblicati e aggiornati in rete!

WINLine® WEB CMS è un raffinato sistema redazionale per la gestione di contenuti digitali che rende possibile risparmiare tempo e risorse ed evitare errori nell'inserimento dati. Esso consente un semplice ed intuitivo Web Design e l'aggiornamento dei contenuti avviene senza richiesta di nozioni specifiche di programmazione né ulteriori Tool ed editori.

Ogni utente WINLine® - con le necessarie autorizzazioni - può creare i suoi contenuti digitali direttamente dalla contabilità generale o dalla gestione ordini e magazzino e presentarli su Internet. Con WINLine® WEB CMS la pubblicazione di testi ed immagini risulta semplice quanto la navigazione in

Internet. È un elemento di enorme importanza: infatti, se l'elaborazione del sito Internet risulta complicata e richiede molto tempo, diminuisce la frequenza degli aggiornamenti dei contenuti e va perso il vantaggio più significativo della presenza in rete, l'attualità delle informazioni presentate.

Il Content Management System fa sì che tutte le informazioni di attualità vengano rappresentate in maniera corretta. Al redattore non vengono richieste conoscenze tecniche particolari per poter presentare in rete i propri articoli.

I vantaggi del Content Management System

- Corporate Identity omogenea su tutte le pagine
- gestione centralizzata dei dati
- lo storico delle versioni permette di ripristinare pubblicazioni precedenti
- determinazione dell'attualità delle informazioni attraverso la definizione di intervalli di validità
- classificazione e visualizzazione delle informazioni in base alla loro importanza
- ogni dipendente può creare e gestire contenuti in base alle proprie autorizzazioni
- non sono necessarie nozioni di programmazione
- differenziazione dei contenuti in base ai gruppi utenti (clienti, clienti potenziali ecc.)
- semplice definizione delle versioni del sito in lingua straniera
- un unico sistema per Internet, Intranet ed Extranet
- un Workflow Management integrato rende possibile la rappresentazione delle procedure aziendali in rete



Publicare in rete in modo semplice

Tutti i contenuti, Design e Layout vengono salvati nella banca dati centrale del gestionale WINLine® e possono essere gestiti in maniera comoda e veloce. Il risparmio di tempo è notevole: ad esempio, è possibile utilizzare un Design preesistente per una nuova pagina, modificando soltanto un colore o inserendo una nuova immagine. Ogni utente WINLine® autorizzato può creare ed amministrare contenuti Web.

Vi sono due possibilità per pubblicare testi con il modulo CMS. Possono essere creati blocchi di testo direttamente nel gestionale WINLine® inserendo il testo con Drag & Drop oppure Copia & Incolla ed essere convertiti automaticamente dal formato RTF in formato HTML o utilizzando modelli prestabiliti. La seconda possibilità è rappresentata dall'importazione di dati da un programma di elaborazione testi.

Per pubblicazioni estese, che contengono un certo numero di blocchi di testo, vengono fornite semplici possibilità di rappresentazione: i componenti delle pubblicazioni più complesse vengono resi accessibili attraverso una struttura ad albero multilivello. I contenuti così creati possono essere pubblicati sia in formato proprietario di WINLine® sia come testo HTML. Il vantaggio di una formattazione MESONIC è dato dalla possibilità, come per ogni sistema redazionale, di creare appositi modelli che garantiscono una rappresentazione omogenea dei contenuti pubblicati.

Qualora ve ne fosse la necessità, i blocchi di testo possono essere comodamente riformattati, ad esempio con un altro carattere o utilizzando un altro colore, come avviene in un programma di elaborazione testi. In ogni testo possono essere inseriti immagini, foto e disegni. Ciò non vale soltanto per la pagina delle News ma anche per la presentazione di articoli in rete. Per ogni prodotto potrà essere visualizzata una descrizione estesa ed una foto.

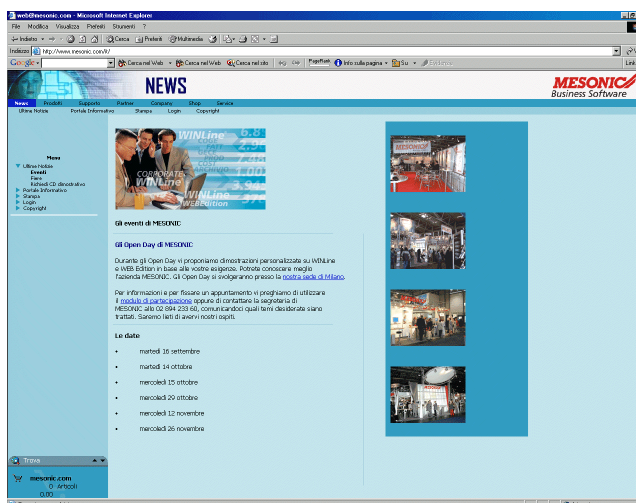
Contenuti sempre aggiornati in linea con la Corporate Identity

Per speciali eventi (ad es. promozioni) possono essere definiti periodi di validità. Per le informazioni sulla pagina delle News possono essere determinate sia l'attualità sia l'importanza dei diversi contenuti. Vi è poi la possibilità di creare una bacheca virtuale per la comunicazione interna ed esterna, la cui gestione risulta molto semplice. Contributi alla discussione, proposte sui temi all'ordine del giorno e protocolli riunioni possono essere pubblicati in rete da tutti gli utenti del gestionale che dispongono delle opportune autorizzazioni.

È inoltre possibile determinare i contenuti a cui possono accedere i componenti dei vari gruppi target. Un utente non registrato può, ad esempio, accedere alle sole informazioni finalizzate alla vendita mentre per un cliente registrato, un fornitore o un dipendente vengono rese disponibili informazioni completamente diverse.

È possibile definire modelli e Layout predefiniti che danno ai contenuti più diversi una forma coerente con la Corporate Identity dell'azienda. Gli autori dovranno esclusivamente redigere i contenuti che verranno poi pubblicati in rete in una veste grafica unitaria.

WINLine® WEB CMS permette di creare il sito aziendale in breve tempo, con costi contenuti, consentendo altresì di effettuarne la manutenzione in maniera semplice ed immediata.



8 semplici passi per una Homepage orientata al cliente

1) Il passo più importante:

riconoscere il proprio target

Cosa cerca il nostro cliente? Quali funzioni e notizie sono indispensabili e cruciali affinché esso decida di effettuare i suoi acquisti o assumere informazioni? È consigliabile contattare i propri clienti migliori per capire quali prestazioni e funzioni essi si attendono dalla nostra Homepage.

2) Individuare ed analizzare la concorrenza

Sapere quello che fa la concorrenza può garantire il successo anche in Internet. È inoltre necessario scoprire quale immagine della concorrenza hanno i visitatori del nostro sito.

3) Definire gli obiettivi della propria presenza in rete

Cosa ci aspettiamo dai clienti effettivi e potenziali che visitano il nostro sito? Un aumento delle vendite? RegISTRAZIONI sul sito? Richieste di informazioni? Prima di iniziare è necessario determinare gli obiettivi e definire quali risultati ci attendiamo dalla nostra presenza su Internet.

4) Considerare la visita del sito dalla prospettiva del cliente

La navigazione con l'aiuto dei Link risulta semplice? Il cliente giunge facilmente alle informazioni che ritiene più importanti? Nel caso in cui ci rivolgiamo a gruppi di clienti con differenti bisogni, dobbiamo fare attenzione a facilitare ad ogni gruppo il raggiungimento delle

differenti informazioni desiderate. Dobbiamo perciò assicurarci di tener conto delle esigenze di tutti i clienti per di motivarli all'acquisto dei nostri prodotti.

5) Rendere chiara la struttura del sito

È necessario arrivare velocemente al dunque. Se non riusciamo a catturare l'attenzione del visitatore fin dalle prime frasi, corriamo il rischio che questo si rivolga alla concorrenza. Le informazioni disponibili vanno ordinate in base alla loro importanza. Non premia "nascondere" le informazioni basilari nelle pagine del sito affinché i visitatori vi navighino più a lungo: è una trappola pericolosa. Il visitatore generalmente non ha molta pazienza ed uscirà dal sito. È quindi consigliabile fornire già sulla pagina principale le informazioni più importanti, in maniera breve e riassuntiva e definire link a pagine successive, in cui venga dato spazio ad approfondimenti ampi ed esaurienti.

6) Semplicità prima di tutto

Molte persone utilizzano Internet per informarsi in quanto l'accesso è rapido e le informazioni sono facili da raggiungere. Non intendono quindi perdere tempo ad affrontare, ad esempio, un testo con una formattazione complicata o difficile da leggere. È dunque indispensabile evidenziare subito e chiaramente i prodotti e i servizi offerti, cosicché il visitatore possa accedere agevolmente alle informazioni desiderate.

7) Fornire istruzioni chiare

Dobbiamo fornire istruzioni chiare sulla struttura del sito, su come orientarsi, su dove poter trovare le informazioni desiderate, così da guidare il visitatore in base agli obiettivi che ci siamo dati.

8) Risvegliare un interesse duraturo

Abbiamo impiegato molto tempo a definire ogni pagina in maniera adatta a fornire informazioni ed a raggiungere gli obiettivi prefissati. Quanto più una pagina vuole essere interattiva tanto più dovrà contenere notizie interessanti per il visitatore. Vanno perciò definiti link dalla nostra Homepage ad altri siti che possano essere attinenti al nostro e che siano evidente utilità.



www.mesonic.it

[e-mail: info@mesonic.com](mailto:info@mesonic.com)

WINLine® WEB ARCHIVIO

Sistema di archiviazione online

WINLine® WEB Edition ARCHIVIO rappresenta l'interfaccia Web per WINLine® Archivio.

WINLine® Archivio è un raffinato sistema di gestione documenti integrato, che consente di raccogliere, salvare, archiviare e richiamare ogni tipo di documento.

Possono essere gestiti documenti quali offerte, bolle di accompagnamento o fatture, cioè documenti che vengono creati da WINLine®, ma anche documenti esterni, come ad esempio contratti, che siano stati precedentemente scansionati e quindi inseriti con opportune parole chiave nella gestione dell'archivio di WINLine®.

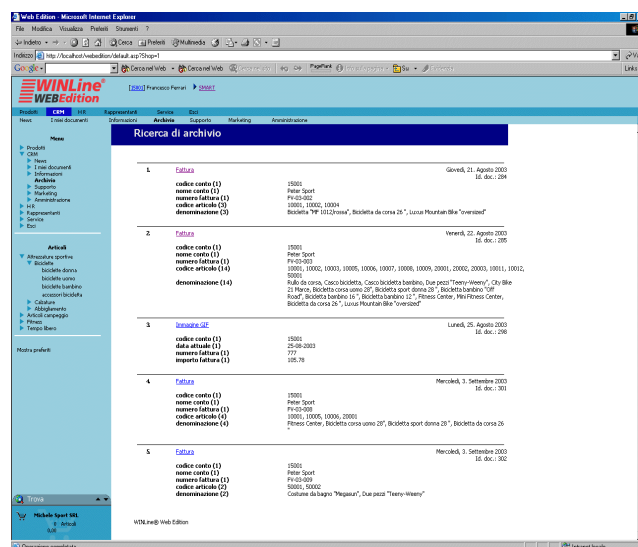
Grazie a WINLine® WEB Edition ARCHIVIO è possibile accedere a tutti questi documenti online. Ciò significa poter contare in ogni momento e dovunque su informazioni complete.

Soluzione integrata con accesso online

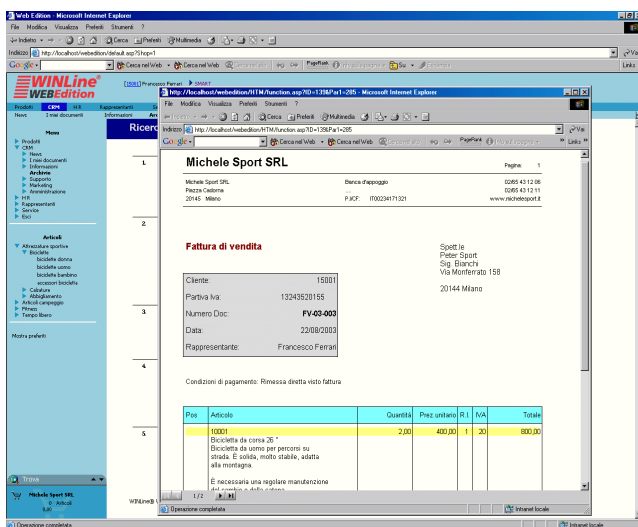
Vi sono due possibili varianti per i documenti che devono essere archiviati. Può trattarsi di tutti i tipi di documenti cartacei in entrata, come ad esempio, la corrispondenza ricevuta, o di documenti COLD (Computer Output on Laser Disk, si chiama sempre così anche se nessuno usa più un Laser Disk, ma direttamente l'Harddisk) come ad es. lettere, preventivi, e naturalmente tutti i documenti che vengono generati direttamente in WINLine® e cioè offerte, fatture, schede contabili, solleciti e così via.

Ad ogni documento archiviato vengono assegnate determinate parole chiave per facilitarne in seguito la ricerca. Nel caso di una fattura le parole chiave possono essere la data fattura, il suo numero, il nome o il codice cliente. Più parole chiave vengono associate

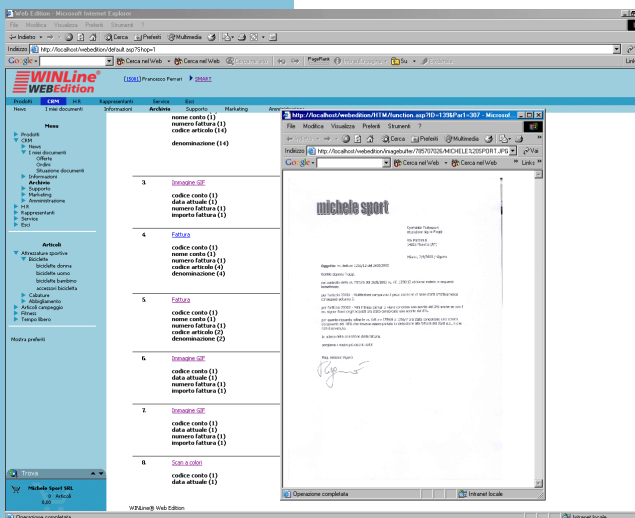
ad un documento, maggiore sarà la velocità con cui esso potrà essere richiamato. In WINLine® Archivio l'assegnazione delle parole chiave può essere eseguita in maniera completamente automatica. Il lavoro non potrebbe essere reso più semplice!



Una volta assegnate le parole chiave, anche la ricerca risulta molto facile. Per prima cosa l'amministratore di sistema assegna le autorizzazioni determinando così chi avrà accesso ai diversi documenti: ad esempio un cliente potrà vedere soltanto i propri documenti mentre un rappresentante potrà accedere a tutti i documenti dei clienti di cui si occupa.



Terminata la ricerca, vengono visualizzati tutti i documenti corrispondenti ai criteri definiti. Attivando un collegamento ipertestuale, il cliente oppure il rappresentante potranno visualizzare il documento



desiderato.

Anche per quanto concerne WINLine® WEB Archivio, sarà possibile personalizzare il Design e la struttura come del resto avviene per tutti i prodotti di WINLine® WEB Edition. Potranno essere definiti nuovi colori per lo sfondo, differenti tipi e colori per i caratteri; potranno essere inseriti logo ed immagini e tutto questo senza che siano necessarie conoscenze di programmazione.

Con WINLine® WEB Archivio dipendenti e clienti possono accedere a preziose informazioni che sono state raccolte e salvate nel corso degli anni.

Vantaggi del WEB ARCHIVIO

- accesso online all'archivio in ogni momento e dovunque
- assegnazione automatica parole chiave
- gestione documenti completa
- semplice ricerca degli elementi di archivio
- gestione di documenti interni ed esterni
- possibilità di personalizzazione
- ampia gestione autorizzazioni
- corrispondenza in entrata (COLD)



www.mesonic.it
e-mail: info@mesonic.com

MESONIC Italia

Via Ausonio 9/A
I-20123 Milano
Tel.: 02 894 233 60
Fax: 02 832 010 77

MESONIC Austria

Herzog Friedrich-Platz 1
A-3001 Mauerbach
Tel.: +43 1 97 0 300
Fax: +43 970 30-75

MESONIC Germania

Postfach 1563
D-27378 Scheeßel
Tel.: +49 4263 93 900
Fax: +49 4263 86 26

© MESONIC Srl, 2003

Questo dépliant contiene informazioni generali. Le descrizioni dei prodotti possono differire leggermente dalla versione definitiva. Ci riserviamo la facoltà di apportare modifiche a seguito di variazioni di mercato o errori di stampa.



MESONIC
Business Software