A cura di Ivan Venuti

La segretaria? Ora è digitale...

...e non ti costa nulla! Con i nostri consigli e l'aiuto di un buon CRM tieni sotto controllo contatti, documenti, fax, SMS, e-mail, posta cartacea... attraverso un'unica e comoda consolle digitale

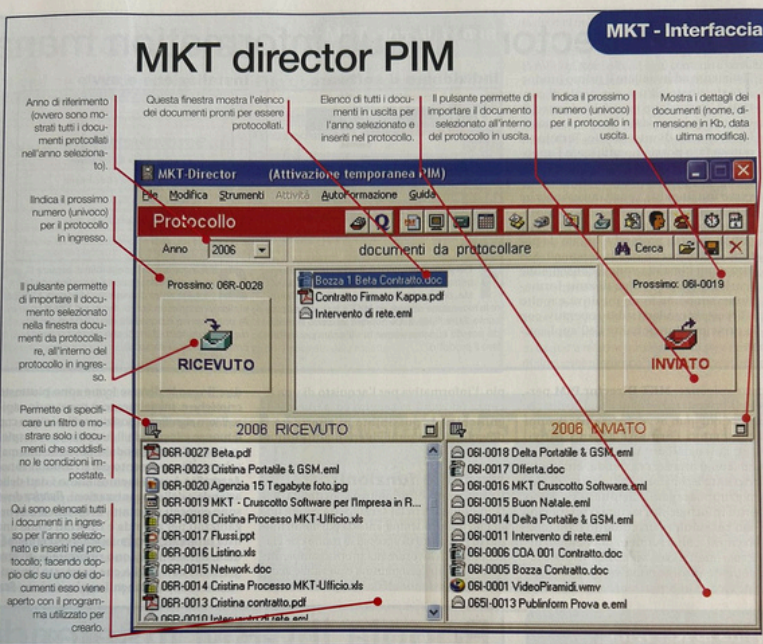
NEL CD ALLEGATO

MKT Director PIM: il CRM per single user e PMI
Sugar CRM: per le aziende e i grandi gruppi di lavoro

Qualsiasi persona preposta alla gestione dei contatti è consapevole del fatto che in poco tempo, si rischia di perdere completamente "la bussola" ed essere sommersi da appunti, fogli volanti, post-it e reminder. In tali casi si rischia che gli impegni (seppur telefonici) vengano disattesi. Per venire a capo da una simile situazione occorre avere una ferrea organizzazione e una forte autodisciplina oppure un programma di gestione dei contatti! Un software simile dovrebbe prevedere, ovviamente, la catalogazione dei dati relativi ad ogni persona/azienda con cui si entra in contatto, con eventuali note e quant'altro si possa immaginare. Accanto a queste informazioni (tipicamente organizzate con una rubrica) è auspicabile poter tenere traccia di tutti i contatti costruiti nel tempo per ciascuna azienda o persona elencate e allo stesso tempo memorizzare anche appuntamenti o scadenze future ("Richiamare Tizio e Caio alle ore 15 del 5 giugno ecc.").

Le soluzioni

Nonostante il mercato offra diverse soluzioni, abbiamo voluto soffermare la nostra attenzione su due prodotti particolari. Il primo **MKT Director PIM** (dove PIM sta per Personal Information Manager) se pur rivolto alle piccole aziende, potrà soddisfare egregiamente le esigenze del singolo professionista, date le innumerevoli funzionalità e la facilità d'utilizzo. Il secondo programma presentato in queste pagine è **Sugar**



CRM. Si tratta di un potente gestionale adatto a gruppi di lavoro ed organizzazioni che operano a distanza. Entrambi i prodotti sono disponibili in versione freeware nel CD Rom allegato alla rivista dal quale potranno essere installati seguendo le indicazioni riportate nei tutorial di questo articolo. È evidente come al crescere delle funzionalità automatizzabili si arrivi a prodotti software particolarmente complessi ma che, allo stesso tempo, permettono di gestire totalmente l'attività di public relation con i clienti. Per questo tipo di problematica è comune utilizzare una sigla, **CRM**, acronimo di Customer Relationship Management. Per CRM si intende tutta una serie di strumenti, processi e sistemi finalizzate all'instaurazione di relazioni durature con uno o più clienti. Questo significa che tale strumento è solo una parte del problema: è necessario infatti, che l'intera azienda adotti strategie ed un'organizzazione (coinvolgente processi interni ad essa) che supporti quella che si può definire una "filosofia" e che ha come scopo principale la soddisfazione del cliente.

MKT: per single user e PMI

Fatta questa breve introduzione, andiamo ad esaminare in dettaglio le proprietà salienti dei due prodotti in modo da poter decidere quale dei due sia più adatto alle

Occhio ai dati sensibili!

Quando si trattano dei dati sensibili (ed è presumibile che un software di CRM lo faccia!), sono necessarie alcune precauzioni sia per il trattamento dei dati personali (privacy) sia sulle norme di sicurezza adottate. In particolare è necessario prevedere dei backup periodici (per lo meno settimanali) e delle opportune politiche di sicurezza al fine di minimizzare i rischi di possibili accessi non autorizzati ai dati personali, ed in particolar modo a quelli sensibili, di cui si è in possesso. Queste e altre informazioni sulle norme applicabili sono consultabili sul sito Web ufficiale del Garante per la protezione dei dati personali, accessibile all'indirizzo: *http://www.garanteprivacy.it/*.

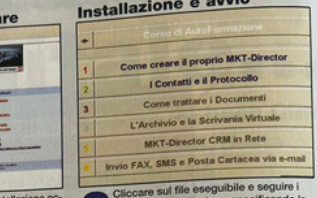
MKT-Director PIM: un information manager

Iniziamo ad installare il primo prodotto destinato all'uso personale di contatti. L'operazione non richiede specifiche conoscenze visto che è limitata all'esecuzione di un solo file. Terminata questa fase possiamo utilizzare l'applicazione visto che sono presenti, alcuni record che permettono di valutare le diverse funzionalità senza dover inserire altre informazioni. Chiaramente, una volta testato il prodotto è bene fare "piazza pulita" dei dati presenti in modo da poterli sostituire con quelli personali. Subito dopo l'installazione è consigliabile scaricare anche i video di auto-formazione: sono una fonte intuitiva e molto efficace per rendersi subito operativi con le principali funzionalità dell'applicativo.

Individuare il software

1 Per poter usufruire del file d'installazione occorre far uso del CD Rom allegato alla rivista, dall'home page dello stesso, individuare la recensione relativa ad MKT e fare clic sul pulsante ***Salva***. Il file viene copiato su disco in modo da poterlo successivamente utilizzare per installare il prodotto.

Installazione e avvio



2 Cliccare sul file eseguibile e seguire i passi dell'installazione specificando la cartella entro cui salvare i file ecc. L'installazione crea un link di avvio sul Desktop. Al primo avvio è possibile visualizzare dei filmati sul prodotto (filmati che vengono scaricati alla prima selezione).

nostre esigenze. **MKT Director PIM** permette l'organizzazione di una rubrica, la cui gestione può avvenire sia per gruppi (per esempio Fornitori, Clienti Attivi, Clienti Potenziali ecc.) sia per organizzazione (come una certa azienda, ente pubblico o altre istituzioni). All'interno di ciascun gruppo/organizzazione si possono inserire informazioni su una o più persone con cui stabilire un contatto (con relativi recapiti, come numero di telefono, indirizzo e-mail e così via). Alla prima esecuzione del programma vengono visualizzate alcune informazioni come ad esempio, l'informativa per l'acquisto di una licenza (si vedrà in seguito cosa questo significhi) e la possibilità di effettuare il download di alcuni video di autoformazione.

Moduli e funzioni

Il programma offre inoltre la possibilità della multiutenza in tal senso potrà essere utilizzato indipendentemente da più utenti muniti di password di accesso in modo che ciascuno potrà lavorare nel proprio ambiente. All'interno del programma è possibile accedere a diversi moduli da una pulsantiera (a dire il vero le diverse icone sono piuttosto criptiche e, inizialmente, è necessario capire il loro significato posizionandosi sopra con il mouse e leggendo il fumetto che ne spiega l'uso). Ciascun modulo possiede una maschera di inserimento dati; i moduli sono: ***Anagrafica*** dove si memorizzano i dati delle aziende e delle organizzazioni, ***Rubrica*** dove sono elencati i contatti, ***Eventi*** anch'essi organizzati per azienda e riportati come una lista ordinata (in maniera decrescente) per data, ***Agenda*** dove sono riportate le diverse giornate, con griglia che permette l'inserimento di appuntamenti ogni mezz'ora, Sca-

Archiviare con un clic

Per inserire un documento sul protocollo di **MKT Director** è possibile utilizzare la seguente scorciatoia: da una qualsiasi finestra di Esplora Risorse di Windows XP, selezionare il file da inviare, premere il pulsante destro del mouse e scegliere l'opzione ***Invia a*** e poi ***Al protocollo MKT-Director***. Viene aperta una finestra: premendo ***Invia***, il documento apparirà tra i documenti pronti per essere catalogati. Nelle icone, nella barra di Windows in basso a destra, accanto all'orologio appare un altro strumento: **MKT-Popup**. Da esso sono accessibili ulteriori funzioni di utilità generale, quali avvisi per le e-mail e conversione in documenti PDF.

Popola il CRM inserendo

Analizzata la procedura d'installazione, vediamo adesso come iniziare ad utilizzare il programma. Per far questo è necessario aver già inserito sia l'azienda sia la persona con cui si entra in contatto. Analizziamo i passi necessari per inserire queste informazioni e arrivare così a poter immettere i diversi eventi (in modo da avere sotto controllo quelli registrati ma ancora non avvenuti). In caso di dubbi è possibile far uso dei dati già inseriti (essi sono solo di prova, ma aiutano, nel caso ce ne fosse bisogno, a capire il tipo di dati da introdurre nei diversi campi). Dopo un po' di pratica tutti questi passaggi diventeranno automatici, permettendo un'alta velocità d'inserimento e di reperimento di quanto già archiviato, grazie alle comode ed efficaci funzionalità di ricerca.

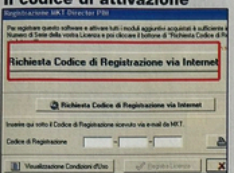
Inserire un'azienda

1 Selezionata la funzionalità ***Anagrafica*** premere il pulsante + per inserire una nuova registrazione. Digitati i dati (e verificato che siano corretti) premere il pulsante di spunta per rendere permanenti le modifiche. Una volta salvata la nuova anagrafica è possibile, per esempio, effettuare una telefonata con un doppio clic sul numero di telefono.

r pronto all'uso

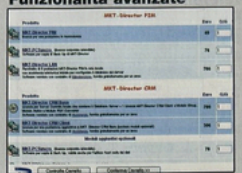
MKT - Installazione

Il codice di attivazione



3 Dal menu *Guida* selezionare *Richiesta Codice Registrazione via Internet*, in tal modo è possibile registrarsi sul sito del produttore e ricevere un codice. L'inserimento di quest'ultimo attiva tutte le funzionalità del prodotto per un periodo di 30 giorni, alla scadenza il prodotto si trasforma in freeware, senza la gestione del protocollo.

Funzionalità avanzate



4 Per utilizzare tutte le funzionalità anche dopo il periodo di prova è possibile acquistare una licenza, per farlo, scegliere *Guida/ Informazioni d'Acquisto*. Dalla maschera cliccare sul pulsante *Buy it Now!*: si apre una connessione Internet verso la pagina con tutti i dettagli per l'acquisto del prodotto.

to dei dati nella rubrica. Successivamente è possibile passare a memorizzare i contatti (avvenuti o preventivati) e associarli alle persone presenti in rubrica. Non solo: ad ogni contatto è possibile associare documenti (siano essi documenti ricevuti, come preventivi o fatture, ma anche email scambiate e quant'altro si possa immaginare, come presentazioni power-point e documenti html). Si possono memorizzare anche i contatti non avvenuti: essi sono visualizzati per data di riferimento; tale data può essere passata (contatti scaduti) oppure futura (contatti più o meno imminenti). Queste due "categorie" sono visualizzate in due comode liste separate da cui è possibile, a colpo d'occhio, monitorare la situazione e trovare rapidamente le urgenze da espletare. Rubrica e memorizzazione dello storico dei contatti sono solo alcune modalità per organizzare l'attività verso clienti/fornitori. Gestioni più complesse possono prevedere la memorizzazione e la gestione di ulteriori attività, come la protocollazione di documenti (sia in entrata che in uscita) e relative funzionalità di reperimento di documenti protocollati secondo opportuni

denzario che riporta gli eventi più urgenti da espletare (sia appena scaduti che in scadenza) e, infine, ***Protocollo*** dove trovano posto un'area centrale in cui inserire i documenti da protocollare e due pulsanti che prelevano i documenti e, rispettivamente, li spostano nel protocollo di ingresso o in quello in uscita, assegnando ad ognuno un identificativo univoco generato automaticamente.

Gestione dei documenti

MKT Director PIM è relativamente semplice da utilizzare, le prime operazioni, come evidenziato nei tutorial a seguire, riguardano l'inserimen-

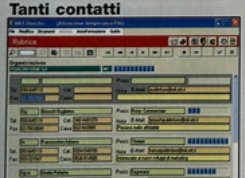
Documenti? Meglio protocollati

Generalmente quando si allegano documenti ad un contatto si possono scegliere sia documenti protocollati che non. In ogni caso è sempre meglio scegliere i primi in quanto c'è una maggior garanzia che essi siano sempre presenti sul disco. Infatti, nessun documento protocollato dovrebbe essere eliminato. Questo è sempre vero nella gestione del protocollo "tradizionale". In **MKT Director** l'operazione di eliminazione di un documento è consentita solo per errori di data-entry sul sistema (per esempio, se è stato scelto il documento sbagliato). In ogni modo, per sicurezza, il programma chiede una doppia conferma all'operazione prima di procedere.

dati e informazioni ad hoc

MKT - Data entry

Tanti contatti

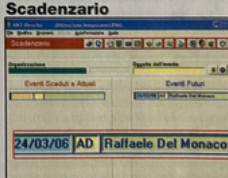


2 Spostandosi su *Rubrica*, è possibile inserire diversi contatti che si riferiscono all'azienda appena inserita. Di default vengono proposti i contatti inseriti in *Anagrafica* (come telefono ed email) ma è possibile personalizzarli per ogni contatto. Premendo il pulsante + si aggiunge quanto digitato sulla prima riga.

Registrare gli eventi

3 Posizionandosi sulla funzionalità *Eventi*, è possibile registrarne di nuovi. Per farlo premere sul pulsante +. La data/ora proposta è quella di sistema (c'è anche un calendario per agevolare l'inserimento di altre date). Si possono selezionare il tipo di contatto, l'oggetto e note. Per salvare premere il pulsante di spunta.

Scadenzario

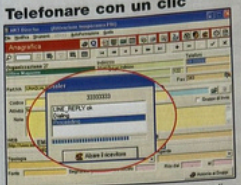


4 Selezionando *Scadenzario* si visualizzano gli eventi inseriti (e non avvenuti). In questo caso è stato inserito un evento futuro (sulla lista di destra). Quando avverrà il contatto, basterà fare doppio clic su di esso e spuntare la voce *Avvenuto*. A quel punto non comparirà più tra gli eventi presenti nello scadenzario.

Comunica a 360 gradi con clienti e fornitori

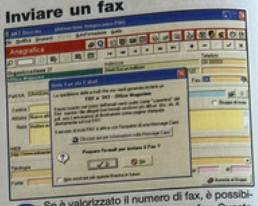
Numerosi dati si riferiscono a diverse modalità di contatto delle persone: telefono, fax, e-mail, lettere e pagine Web. Come contattare automaticamente le persone in rubrica? **MKT Director** dispone di numerose scorciatoie, tutte attivabili con semplici clic del mouse, per inviare messaggi ed informazioni (o attivare un canale di comunicazione) per tutti questi tipi di contatto. Alcune modalità sono disponibili anche nella versione freeware, molte altre opzioni invece sono attivabili esclusivamente acquistando una Message Card e usufruendo dei servizi in rete messi a disposizione da MKT. Per maggiori informazioni, sia sui costi sia sulle modalità di acquisto, è possibile far riferimento alla pagina Web dedicata a questa problematica: *www.mkt.it/office/se-messaggistica.htm*.

Telefonare con un clic



1 Se il contatto ha valorizzato un numero di telefono è possibile fare doppio clic su tale numero e il programma tenterà di collegarsi telefonicamente ad esso. Ovviamente, affinché il dialer possa funzionare correttamente, deve esserci un collegamento con una linea telefonica esterna.

Inviare un fax



2 Se è valorizzato il numero di fax, è possibile farci doppio clic e inviare un fax. Questa funzionalità è attivabile solo acquistando una Message card. Una volta acquistata, le informazioni vengono inviate via email a MKT che provvederà ad inoltrare il fax con i dati comunicati (in automatico).

parametri di ricerca, ma anche una completa gestione dei documenti in conformità alle specifiche della certificazione di qualità ISO 9000 per i documenti elettronici.

Fax e raccomandate

Il programma permette anche di inviare Fax o Raccomandate A/R per posta ordinaria, telegrammi, biglietti di auguri ed email certificate. Per attivare queste funzionalità è necessario acquistare la "Message card" (una tessera ricaricabile acquistabile sul sito del produttore; costa 38 euro di cui 8 euro di spese di attivazione e 30 euro di traffico). L'invio di documenti attraverso una delle funzionalità elencate, avviene con un semplice clic sui diversi contatti in rubrica. Le informazioni memorizzate in locale possono essere sincronizzate con copie del programma accessibili in rete; in questo modo è possibile condividere dati all'interno della stessa azienda e per gruppi di lavoro. In merito alle licenze d'uso il prodotto è utilizzabile con tutte le sue funzionalità nei primi 30 giorni (periodo di prova) poi o lo si acquista o si trasformerà in versione freeware limitata e gratuita (la limitazione si riferisce alla gestione del protocollo, non presente nella versione gratuita).

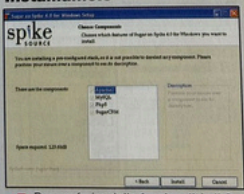
Sugar: il CRM per le aziende ed i gruppi di lavoro

Si è visto come MKT Director PIM fornisca ottimi strumenti di CRM con una notevole semplicità d'uso. Se si vuole adottare uno strumento più completo, adatto a supportare una strategia efficace di CRM di realtà aziendali di medio grandi dimensioni, si hanno a disposizione altre scelte. Tra i prodotti particolarmente diffusi c'è ***Sugar CRM*** uno strumento che può coin-

Sugar CRM: un potente gestionale per

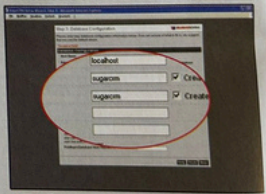
Quando i contatti, e la mole di dati ad essi associati, crescono a dismisura, occorre utilizzare prodotti che riescano a soddisfare in modo ottimale il flusso informativo. **Sugar CRM** è un software che si basa su tecnologie Internet. In particolare necessita di server Web per poter essere eseguito; il Web server consigliato è **Apache**. Non solo: c'è bisogno di un database MySql su cui salvare dati. Per facilitare le operazioni d'installazione abbiamo incluso nel CD Rom allegato, il tool **SugarSpike** che permette in una sola operazione di installare il server, il database, il linguaggio PHP ed infine, i file relativi a Sugar CRM. Per rendere accessibile l'applicazione anche dal Web è opportuno utilizzare un servizio di hosting che offra come servizi il server Apache ed il database MySql.

Installiamolo



1 Per usufruire delle funzionalità di SugarCRM sul proprio PC occorre preventivamente installare il server Apache ed il database MySql. Per farlo occorre salvare ed eseguire il file **sugarspike401.exe** relativo al tool **SugarSpike 4.01** disponibile nel CD Rom allegato all'interno della sezione **Gestionali**.

Database e dati di test

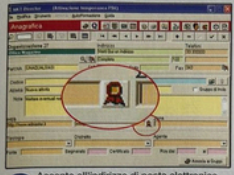


2 Durante l'installazione occorre specificare come accedere al database con o senza password. Tra le scelte possibili c'è anche quella di poter popolare la base dati con dei valori automatici, utili per prendere confidenza con le funzionalità del programma senza dover inserire tutti i dati ex-novo.

tori

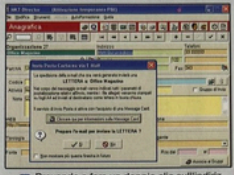
MKT - Messaggistica

E-mail certificate



3 Accanto all'indirizzo di posta elettronica c'è un particolare pulsante, con una coccarda rossa; attraverso questo pulsante è possibile inviare email certificate. Invece facendo un doppio clic sull'indirizzo Web viene aperto il browser predefinito e compare la pagina Web specificata.

Posta cartacea



4 Provando a fare un doppio clic sull'indirizzo del contatto appare una finestra con la quale avviarela procedura per inviare una lettera cartacea. La modalità è la solita: i dati vengono inviati via email ad MKT che provvederà al resto. I documenti allegati al messaggio diverranno il contenuto della lettera.

volgere un numero potenzialmente illimitato di clienti e offre la possibilità di pubblicare le informazioni direttamente su Internet. Il prodotto viene offerto sia in versione gratuita che a pagamento: quest'ultima si riferisce alla possibilità d'installazione e configurazione ottimizzate fatte dall'azienda che propone l'applicativo. Nel CD Rom allegato alla rivista abbiamo incluso tutto il necessario per installare il programma e la piattaforma server e database necessari. Sugar CRM utilizza infatti ***MySql*** (un database server), ***Apache*** (un Web Server) e ***PHP*** (un linguaggio di programmazione) e dunque per il buon funzionamento locale è essenziale che questi strumenti siano installati sulla macchina in cui si vuole eseguire il programma. In alternativa, è possibile installare Sugar CRM su un server remoto che fornisca tutti i servizi necessari per il suo funzionamento, in tal caso l'applicazione sarà acceduta dal proprio browser senza il bisogno di avere installati sul proprio PC i servizi prima elencati.

L'installazione di Sugar

Il programma di installazione è disponibile sia per ambiente Windows che per ambiente ***Linux***. In ogni modo l'intera installazione è automatica basterà seguire le istruzioni a video per effettuare l'intera procedura. Per facilitare l'operazione di setup abbiamo incluso nel CD Rom ***SugarSpike*** un tool che racchiude in un unico file tutto il necessario per far funzionare l'applicativo, il tool effettuerà prima l'installazione di tutti gli strumenti a "corredo" e il programma stesso; in un secondo momento verrà eseguito SugarCRM. In tale fase l'utente potrà decidere il nome del database da utilizzare, la password per l'amministratore del sito ecc. Alla prima esecuzione del programma è possibile inoltre impostare il fuso orario. La lingua utilizzata di default in Sugar CRM è l'inglese per cambiare tale impostazione e utilizzare dunque l'italiano, è possibile usufruire del programma di conversione, anche questo disponibile nel CD.

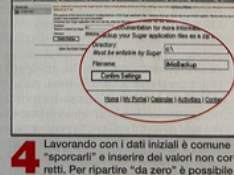
gruppi di lavoro

Sugar - Installazione

Avvio programma

3 Terminata l'installazione e la configurazione appare la maschera di login iniziale. Inserire qui i dati dell'amministratore (*admin* come nome utente e la password scelta in fase di configurazione, nel passo precedente). Dopo l'avvio del servizio occorre specificare il fuso orario *Europe/Rom* e premere *Save*.

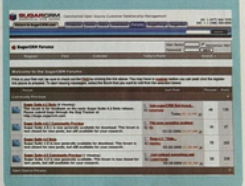
Operazioni di backup



4 Lavorando con i dati iniziali è comune "sporcarli" e inserire dei valori non corretti. Per ripartire "da zero" è possibile disinstallare il programma e re-installarlo. Un'alternativa (utile dopo aver inserito dei dati "reali") è eseguire un backup su file system. Scegliere *Admin/Backups* e specificare una cartella ed un file dove salvarlo.

Dal forum un valido aiuto

Nel caso si dovesse riscontrare un qualsivoglia problema nell'uso di Sugar CRM è a disposizione un forum su cui chiedere informazioni e spiegazioni più approfondite. La pagina di accesso al forum è *http://www.sugarcrm.com/forums/*. In essa si possono trovare sia forum dedicati a problemi specifici sia una parte dedicata agli utenti italiani (l'unica parte del sito in lingua italiana). Essendo un forum a cui accedono sia utenti che programmatori è frequente trovare domande su problematiche tecniche, ma non mancano problemi sull'installazione e sull'uso del pacchetto, nonché suggerimenti su risorse aggiuntive.



Le funzionalità

Sugar CRM dispone di diversi moduli ognuno capace di soddisfare una specifica esigenza. In particolare, i moduli standard inclusi sono: ***Il mio portale***, in cui si possono inserire siti Web di interesse, ***Calendario*** (secondo diverse visualizzazioni: