

CRM + VTiger CRM

Cos'è un CRM

- CRM sta per Customer relationship management. Come suggerisce il nome permette all'azienda di gestire il rapporto con il cliente.
- In un'impresa "*market-oriented*" il mercato non è più rappresentato solo dal cliente, ma dall'ambiente circostante, con il quale l'impresa deve stabilire relazioni durevoli di breve e lungo periodo, tenendo conto dei valori dell'individuo/cliente, della società e dell'ambiente. Quindi l'attenzione verso il cliente è cruciale e determinante.
- Per questo motivo il marketing management deve pianificare e implementare opportune strategie per gestire una risorsa così importante.

Cos'è un CRM

- Il CRM si spinge sostanzialmente secondo quattro direzioni differenti e separate:
 1. Il mantenimento dei propri clienti
 2. l'aumento delle relazioni con i clienti più importanti (o "clienti coltivabili")
 3. la fidelizzazione più longeva possibile dei clienti che hanno maggiori rapporti con l'impresa (definiti "clienti primo piano")
 4. la trasformazione degli attuali clienti in procuratori, ossia consumatori che lodano l'azienda incoraggiando altre persone a rivolgersi alla stessa per i loro acquisti

CRM vs ERP











Sostanzialmente un ERP si concentra sulla riduzione dell'overhead e il taglio dei costi. Rendendo i processi di business più efficienti l'ERP reduce l'ammontare del capitale speso su tali processi. Il CRM invece lavora per aumentare i profitti producendo volumi sempre più grandi di vendite.

Usare CRM

- Gestire la pipeline di vendite
- Automatizzare il customer service
- Tracciare le interazioni del cliente con l'azienda
- Creare dei report
- Gestire i lead
- Condividere i profili dei clienti con i collaboratori

Usare ERP

- Gestione del processo di distribuzione
- Gestione della supply chain
- Standardizzare le procedure di business critiche
- Ridurre i task ridondanti
- Applicazioni di contabilità e finanza
- Gestire le risorse umane

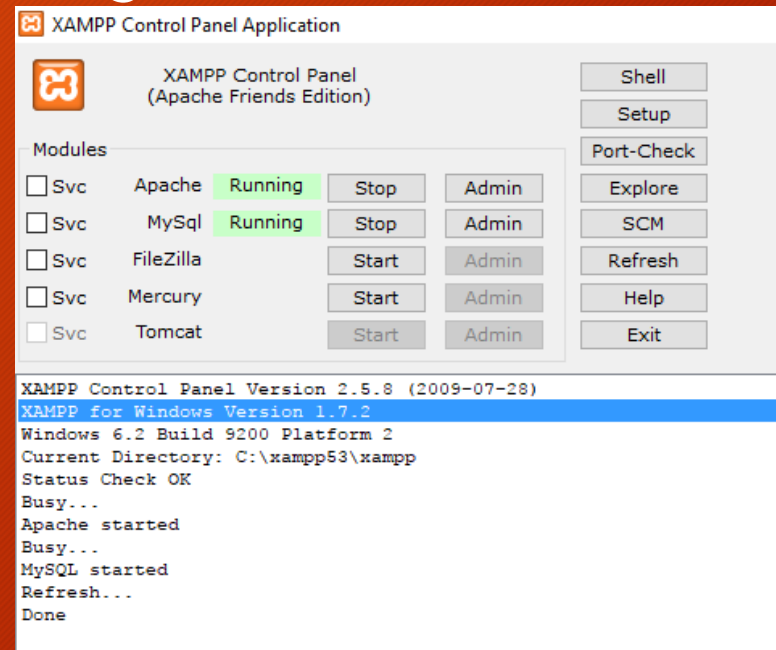
	Free Contacts	Free Users	Free Storage	Free Support	Email Marketing Capabilities	Cloud-based	Self-hosted	Upgrade Fee
 suiteCRM	Unlimited	Unlimited	Unlimited	Online Community	✓	✓	✓	
 Capsule	250	2	10 Mb		✓	✓	✓	\$12/user/mo
 insightly	2500	2	200 Mb	Online Community	✓	✓	✓	\$12/user/mo
 Really Simple Systems	Unlimited	2	100 Mb	Full Service	✓	✓	✓	\$14/user/mo
 FreeCRM	1000000	100	Unlimited		✓	✓	✓	\$29.95/user/mo
 Bitrix24	Unlimited	12	5 Gb		✓	✓	✓	\$39/user/mo
 RAYNET	150	2	50 Mb	Full Service	✓	✓	✓	\$19/user/mo
 vtiger	Unlimited	Unlimited	Unlimited	Online Community	✓	✓	✓	\$30/user/mo
 Zoho CRM	Unlimited	100	1 Gb	Full Service	✓	✓	✓	\$12/user/mo
 Zurmo	Unlimited	Unlimited	Unlimited	Online Community	✓	✓	✓	\$35/user/mo
 HubSpot	Unlimited	Unlimited	Unlimited	Full Service	✓	✓	✓	\$10/user/mo
 InStream	100	1	None	None	✓	✓	✓	\$10/user/mo
 AgileCRM	1,000	10	Unlimited	Email Support	✓	✓	✓	\$8.99/user/mo

XAMPP

- XAMPP è una distribuzione di Apache completamente gratuita e semplice da installare, contenente MySQL, PHP e Perl. Il pacchetto open source XAMPP è stato creato per essere estremamente facile da installare e utilizzare.
- Sito di riferimento: <https://www.apachefriends.org/it/index.html>
- Versione di XAMPP consigliata per Vtiger: 1.7.2
- Scaricate semplicemente il pacchetto exe (installer) e fate l'installazione come un qualsiasi programma

Pannello di controllo XAMPP

- Assicuratevi di avviare Apache e MySQL
- Apache servirà per avviare il vostro server con PHP
- MySQL è il database relazionale con cui VTiger comunicherà



Intro a VTiger

- Nasce nel 2004 come progetto open-source.
- Basato su SugarCRM.
- Dal 2010 nascono versioni ultimate che offrono un maggiore supporto tecnico
- Ultima release 7.0.1 ancora in beta. La versione 6.5 è più stabile.
- Non supporta completamente le nuove versioni di PHP e il produttore consiglia la 5.2,5.3,5.4.
- E' utilizzato principalmente da piccole/medie aziende

Installazione VTiger

- Per installare Vtiger scaricate la versione 6.5 dal sito web:
- <https://sourceforge.net/projects/vtigercrm/files/vtiger%20CRM%206.5.0/Core%20Product/vtigercrm6.5.0.tar.gz/download>
- Utilizzate un software con 7zip/Winrar per estrarre il contenuto dell'archivio nella cartella htdocs di XAMPP.
- Per esempio se avete installato XAMPP in C:/Xampp
- Dovrete mettere tutti i file di Vtiger in C:/Xampp/htdocs/vtigercrm

Installazione Vtiger

- Aprite il browser e navigate all'indirizzo localhost/vtigercrm
- Si aprirà il wizard.
- Compilate i campi come da immagine, in particolare:
- Host name: localhost
- User name: root
- Password: vuoto
- databaseName: vtiger
- Root user name: root

The screenshot shows the 'System Configuration' page of the Vtiger Installation Wizard. The page is divided into three main sections: Database Information, System Information, and Admin User Information. The Database Information section includes fields for Database Type (MySQL), Host Name (localhost), User Name (root), Password (empty), Database Name (vtiger), a checked 'Create new database' checkbox, Root User Name (root), and Root Password (empty). The System Information section includes a Currency dropdown set to Euro (€). The Admin User Information section includes fields for User Name (admin), Password (masked with dots), Retype Password (masked with dots), First Name (empty), Last Name (Administrator), Email (admin@admin.com), Date format (dd-mm-yyyy), and Time Zone ((UTC+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Ro...). At the bottom right, there are 'Back' and 'Next' buttons.

Database Information	
Database Type*	MySQL
Host Name*	localhost
User Name*	root
Password	
Database Name*	vtiger
<input checked="" type="checkbox"/> Create new database	
Root User Name*	root
Root Password	

System Information	
Currency*	Euro (€)

Admin User Information	
User Name	admin
Password*
Retype Password *
First Name	
Last Name *	Administrator
Email *	admin@admin.com
Date format *	dd-mm-yyyy
Time Zone *	(UTC+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Ro...

ATTENZIONE: Questi valori sono quelli default di XAMPP. Se avete cambiato la conf. Di default dovete inserire i nuovi parametri.

Selezione dei moduli da utilizzare



What would you like to use Vtiger CRM for? (Select features you want to enable)

Select All



Contact Management

Unify and store your contacts alongside detailed notes, documents, emails, calendar events, and more. Additionally, configure what information each CRM user can see and update, and automate business activities such as email responses and contact information updates.

This feature will be installed by default

[View Modules](#)



Sales Automation

Capture Leads from your website, or import lists of them, then develop a process for qualifying and turning them into potential sales opportunities, and another for winning those potential opportunities. Additionally, track and segment your sales funnel, individual, and team, performance areas.

[View Modules](#)



Marketing

Send individual, targeted, or bulk emails to your contacts, leads, and customers, and see how they engage with each communication, with tools to analyze and improve campaign performance.

[View Modules](#)



Support

Create and track customer requests/tasks via tickets, and even allow your customers to create and monitor their own tickets and details through a professional customer portal.

[View Modules](#)



Invoicing & Inventory Management

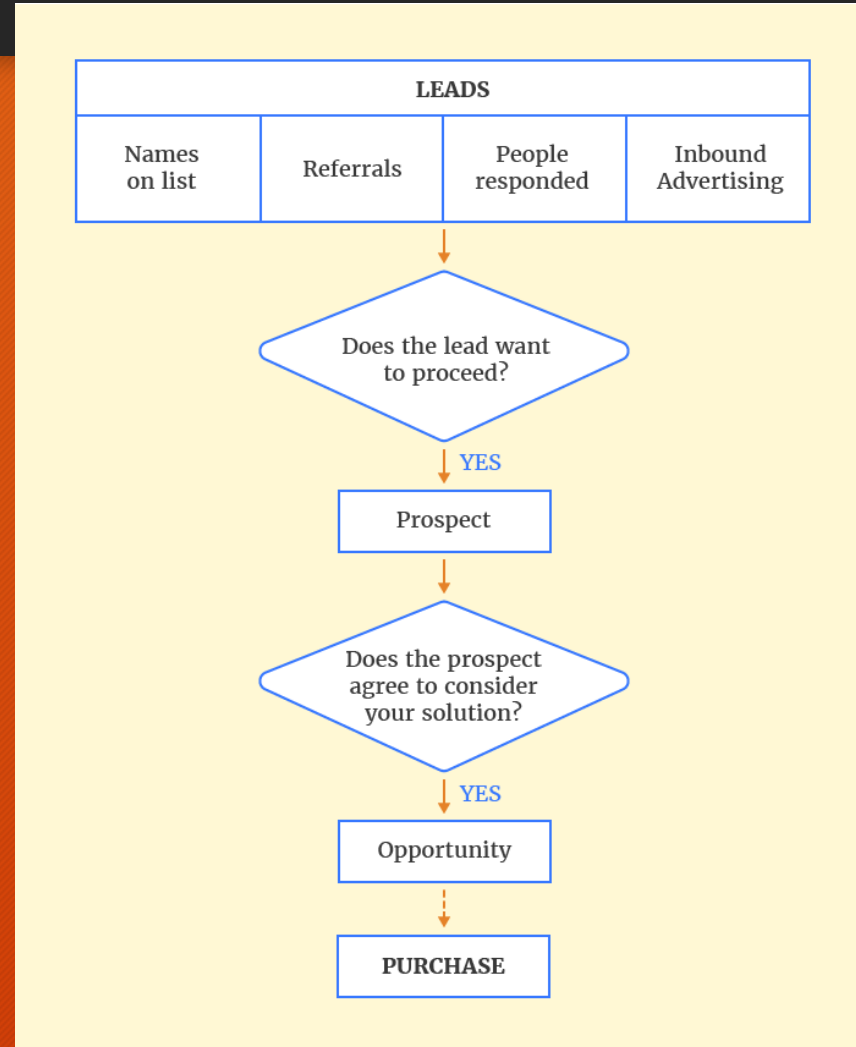
Build a database of your products and services, maintain inventories, standard prices and prices books, and use these to create quotes, invoices, and sales orders.

[View Modules](#)



Project Management

Il «ciclo di vita» del customer

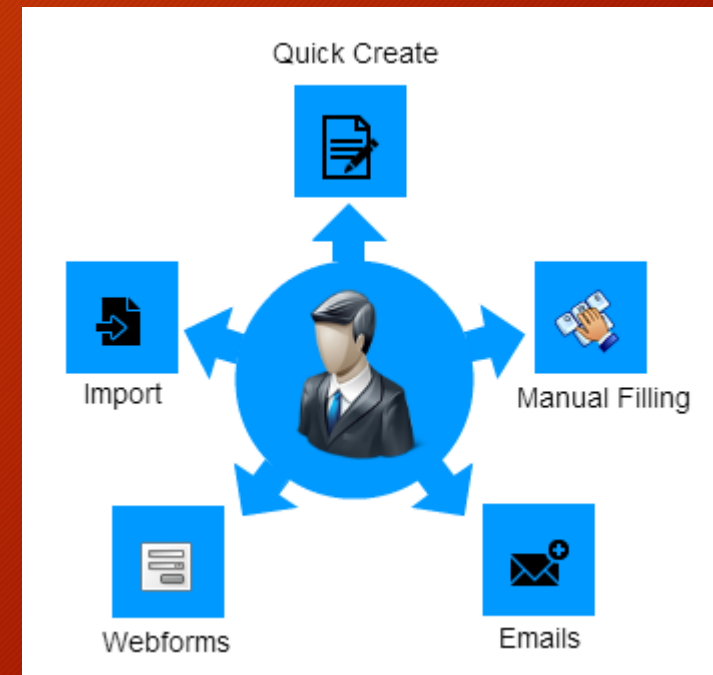


Gestione dei Leads in VTiger

- Vtiger definisce il lead come un «Unqualified customer» , un potenziale cliente di cui non si conosce ancora molto. Specialmente non si sa se tale individuo/azienda è interessato ai prodotti dell'azienda
- Lo scopo è quello di farsi aiutare dal CRM a convertire tale lead in una opportunità ai fini di effettuare la vendita di un prodotto o servizio.
- Un lead record mantiene informazioni circa un individuo e la azienda con cui è associato. I leads possono essere generati da svariate fonti: annunci, meetings, sito web, passaparola ecc.

Creazione del lead in Vtiger

- Vtiger offre diverse possibilità di generazione del lead, vediamo quella più semplice, quella manuale:
- Dal menu in alto -> Leads
- Crea nuovo lead
- Riempire il form



Aggiunta attività/commenti/documenti

The screenshot shows a CRM interface for a contact named 'Sig. Rino Gates' from 'Microsoft'. At the top, there are buttons for 'Modifica', 'Send Email', 'Converti Lead:', 'Ulteriori', and a search icon. Below this, there are two buttons: '+ Aggiungere Event' and '+ Aggiungere Da fare'. A table displays two activities:

Stato	Tipo Attività	Soggetto	Relazionato a	Orario e data inizio	Recurrence	Assegnato a
Previsto	Riunione	Meeting con il sig. Gates	Rino Gates	07-12-2017 08:00 AM		Capuano
In Corso	Da fare	Preparare slide presentazione per Gates	Rino Gates	01-12-2017 08:00 AM		Capuano

On the right side, a sidebar menu lists various options: Lead Summary, Lead Details, Comments, Updates, **Activities** (highlighted), Emails, Documents, Prodotti, Campagne, Gestione chiamate, and Servizi. Navigation arrows are visible at the top right of the interface.

- Dal menu di destra è possibile selezionare varie opzioni
- Scegliere quella a cui si è interessati (e.g: Activities)
- Premere «Aggiungere event» o «Aggiungere da fare» per creare una nuova attività.

Vista calendario

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

Calendar view showing activities planned across a month. The calendar grid displays dates from Sunday to Saturday. Activities are represented by colored bars and text boxes. A yellow bar highlights the date 28. A blue bar highlights the date 30. A brown bar highlights the date 4. A blue bar highlights the date 7. A brown bar highlights the date 22. A blue bar highlights the date 30. A brown bar highlights the date 22.

Activity Types

- Eventi
- Compiti
- Opportunita'
- Data di supporto End
- Compleanno
- Fatture
- Projects
- Project Task

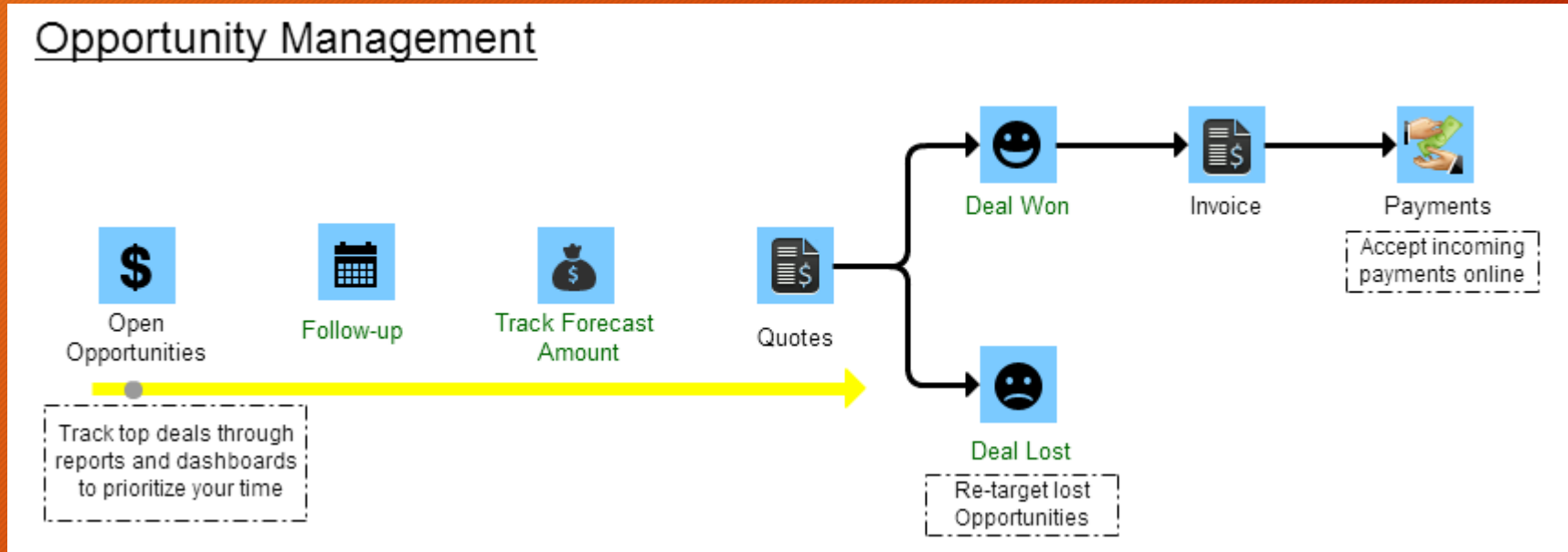
- La vista calendario consente di visualizzare in maniera integrata tutte le attività pianificate.
- Delle etichette di colori diversi consentono di identificare facilmente il tipo di attività.
- E' possibile cambiare la durata temporale degli eventi direttamente da questa vista.

Lead management in VTiger

- E' possibile fare il «Capturing» dei leads attraverso:
 - Webforms embedded nel sito web
 - Campagne emails
 - Importazione (csv)
- Inserire eventi /Attività/ reminders / Documenti / Servizi per i leads.
- Convertire infine un lead in un contatto/opportunità /organizzazione



Opportunity management in VTiger



Opportunity management in VTiger

- Vtiger permette di gestire delle «opportunità». Esse rappresentano le prospettive che molto probabilmente genereranno entrate e offrono una strategia per seguire i potenziali clienti.
- In definitiva un'opportunità rappresenta una potenziale vendita e i clienti che sono propensi ad acquistare il prodotto possono essere definiti come un'opportunità.
- È possibile creare un'opportunità per:
 - Un lead (trattamento del lead, invio del preventivo e trattative sul prezzo)
 - Un cliente esistente
 - Un nuovo cliente

Creazione di un'opportunità

- Vtiger ci permette di creare manualmente un'opportunità:
 - Tab opportunità
 - Click su «aggiungi opportunità»
 - Riempire il form
 - Click su Salva
- È possibile importare opportunità da sorgenti esterne (file .csv)
- È inoltre possibile esportare le opportunità
 - Tab opportunità
 - Selezionare le opportunità da esportare
 - Click sul bottone azioni
 - Click su esporta

Opportunity management in VTiger

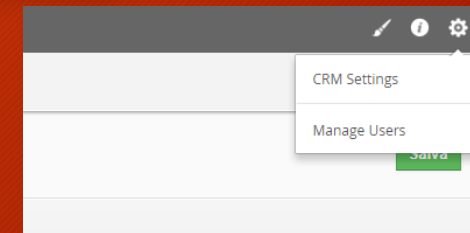
- Dopo aver creato un'opportunità segue la fase di follow up simile a quella vista con i leads in cui si eseguono le azioni programmate sul calendario
- Alla fine si passa alla fase di Quotes da parte del venditore, ovvero la creazione di un preventivo a fronte di una richiesta di prodotti o servizi fatta dal cliente
- Per creane uno:
 - Tab «tutti»
 - Click su preventivi
 - Click su Aggiungi
 - Riempire il form e click su salva

Opportunity management in VTiger

- La risposta al preventivo da parte del cliente può essere
 - Negativa: Il cliente rifiuta il preventivo e viene aggiornata l'opportunità come persa
 - Positiva: il cliente accetta il preventivo e si passa alla creazione della fattura
 - Tab «Tutti»
 - Click su fattura
 - Aggiungi fattura
 - Riempire il form e click su salva
- Infine si passa al pagamento che può essere fatto sia on-line che attraverso coordinate bancarie

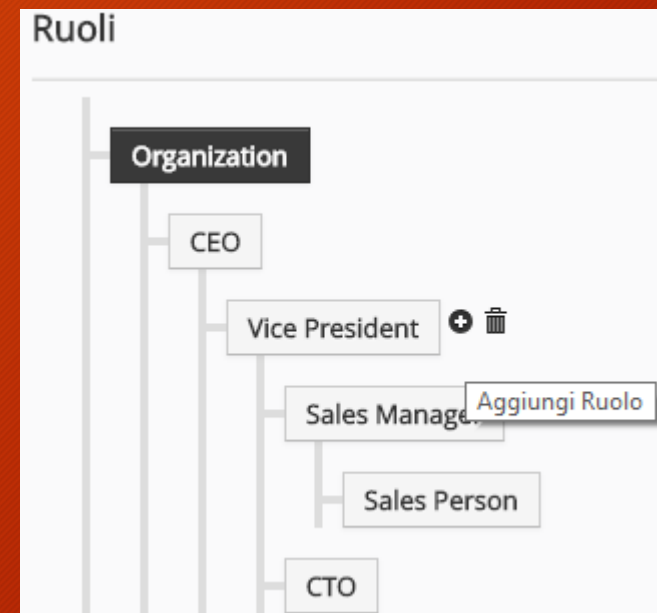
Le impostazioni di Vtiger

- Dal menu in Alto selezionare l'ingranaggio->CRM Settings
- Nella schermata si presentano le varie impostazioni di Vtiger sarà possibile in particolare:
 - Cambiare i dettagli della società
 - Aggiunta di nuovi utenti
 - Modifica dell'organigramma aziendale tramite gestione dei ruoli
 - Creazione di nuovi gruppi (di default: Selling/Marketing/Support)
 - Impostare nuove valute, gestire server SMTP (mail) , cambiare i ToS, configurare menu ecc.



Modifica dell'organigramma e aggiunta di ruoli

- Dal menu selezionare Gestione Utenti e accessi->Ruoli
- Vicino a ciascuna etichetta ci sarà un «+» per l'aggiunta di un nuovo ruolo a quel livello dell'albero
- Assegnare un nome a quel ruolo e i privilegi
- Sarà anche possibile copiare i privilegi da un profilo di default.



Creazione di un nuovo utente

- Dal menu delle impostazioni Gestione utenti e accessi->Utenti
- Selezionare «Add user»
- Compilare i campi con nome utente, password ecc.
- Selezionare il ruolo di questo utente, i permessi di tale utente saranno ereditati dal ruolo assegnatogli.
- Eventualmente è possibile rendere l'utente amministratore spuntando la voce «Administrator»

Creazione di nuovi gruppi

- Dal menu delle impostazioni->Gestione Utenti e accessi->gruppi
- Add group
- Selezionare il nome del gruppo ed eventuali membri
 - I partecipanti a un gruppo possono essere sia utenti singoli o ruoli
 - Se si seleziona un ruolo, allora tutti gli utenti appartenenti a quel ruolo saranno anche parti di quel gruppo.

Estensibilità di VTiger

- Vtiger mette a disposizione moduli aggiuntivi gratuiti o a pagamento creati da terzi
- Tali moduli sono scaricabili dal marketplace:
<https://marketplace.vtiger.com/app/listings>
- O direttamente da Vtiger andando da Impostazioni->Extension store (Nota: Bisogna attivare php-curl)

Estensibilità di VTiger

- Implementare un modulo personalizzato richiederà conoscenze di php.
- Il codice per un semplice modulo hello world è il seguente:
<http://community.vtiger.com/help/vtigercrm/developers/extensions/examples/hello-world-v1.html>
- Un esempio completo di sviluppo di modulo personalizzato più complesso è sulla documentazione ufficiale:
- <http://community.vtiger.com/help/vtigercrm/developers/extensions/examples/extension-module.html>

Vtiger 7.0.1 beta

- La nuova versione di Vtiger è scaricabile dal sito ufficiale ed è ancora in beta.
- Presenta una grafica più moderna e aumenta notevolmente l'usabilità del CRM.
- NON funziona con php7

