

Processi aziendali

Seguire dei passaggi coerenti
ogni volta che si lavora con
i clienti.

Gestire gli eventuali dettagli importanti

I processi aziendali consentono di lavorare coerentemente con i clienti grazie all'utilizzo di fasi e procedure standard applicabili alle attività comuni.

Un'organizzazione, ad esempio, può voler gestire i nuovi lead o i casi per i servizi ai clienti nello stesso modo. I processi aziendali lo consentono.



SUGGERIMENTO

Sono disponibili molti processi pronti per l'utilizzo per gli scenari aziendali comuni. [Ecco come aggiungerli al sistema.](#)



Controllare la barra del processo

Per lavorare in maniera più semplice con i clienti, ciascuna fase e ciascun passaggio è delineato chiaramente nella barra del processo nella parte superiore della schermata. Questa barra viene visualizzata quando si lavora su certi tipi di record del cliente, ad esempio i lead o le opportunità.

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for a sales opportunity. At the top, the navigation bar includes 'Microsoft Dynamics CRM', 'SALES', 'Opportunities', and 'Interested in Product...'. The user profile 'Terry Adams, Proseware' is visible in the top right. Below the navigation bar, there are action buttons: 'SAVE & NEW', 'NEW', 'DELETE', 'CLOSE AS WON', and 'CLOSE AS LOST'. The main header shows 'Opportunity' and the title 'Interested in Product Designer'. To the right of the title, there are four summary fields: 'Est. Close Date' (3/19/2013), 'Est. Revenue' (\$572,871.00), 'Status' (In Progress), and 'Owner' (Terry Adams). Below this is a process bar with four stages: 'Qualify (Active)', 'Develop', 'Propose', and 'Close', followed by a 'Next Stage' button. Under the 'Develop' stage, there are two tasks: 'Identify Contact' (assigned to Eli Bowen) and 'Identify Account' (assigned to Trey Research). Under the 'Propose' stage, there are two tasks: 'Estimated Budget' (\$612,970.00) and 'Purchase Process' (Unknown). Under the 'Close' stage, there is one task: 'Capture Summary' (New prospect seeking out). A red circle highlights the 'Propose' stage in the process bar, and another red circle highlights the 'Identify Account' task.

1 Toccare o fare clic su un campo per immettere i dati man mano che si gestiscono i dettagli

2 Toccare o fare clic sulla barra del processo per vedere i passaggi in una fase



Esaminare un esempio

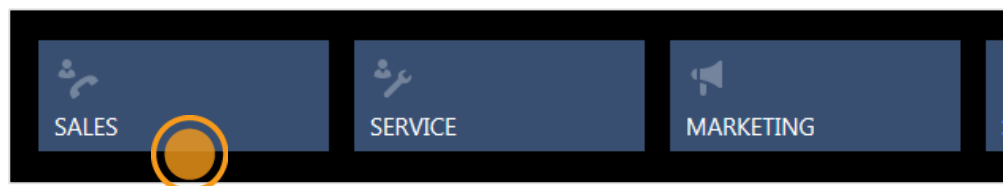
Il modo migliore per capire in che modo i processi aziendali aiutano a lavorare con i clienti consiste nell'esaminare un esempio. Esaminiamo un processo aziendale per un lead...



Innanzitutto, passare all'area di lavoro Vendite



- 1 Sulla barra di spostamento toccare o fare clic sul logo **Microsoft Dynamics CRM**,



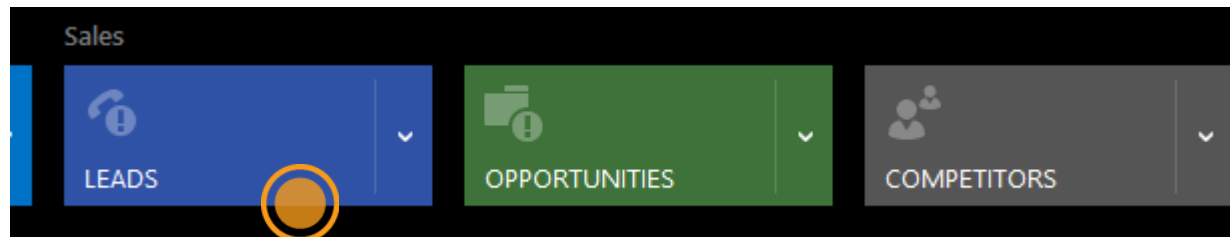
- 2 quindi toccare o fare clic su **Vendite**.



... passare quindi ai lead



1 Sulla barra di spostamento toccare o fare clic su **Vendite**,



2 quindi toccare o fare clic su **Lead**.



... e selezionare un lead esistente

Microsoft Dynamics CRM | SALES | Leads

+ NEW | DELETE | COPY A LINK | EMAIL A LINK | RUN REPORT

My Open Leads

Name	Title	Status Reason	Created On
Sharon Salavaria	Interested in Product Designer	New	8/3/2013 11:03 AM
Eliot J. Graff	Interested in 3D Computer-aided De...	New	8/3/2013 11:03 AM
Mrina Natarajan	Interested in Large format printers	Contacted	8/3/2013 11:03 AM
Greg Yvkoff	Interested in Factory Designer	New	8/3/2013 11:03 AM
Ian Palangio	Interested in Product Designer	New	8/3/2013 11:03 AM
Chad Niswonger	Interested in Factory Designer	Contacted	8/3/2013 11:03 AM
Greg Yvkoff	Interested in Product Designer	Contacted	8/3/2013 11:03 AM
✓ Susanna Stupperod	Interested in 3D Computer-aided De...	Contacted	8/3/2013 11:03 AM
Tom Werner	Interested in Factory Designer	Contacted	8/3/2013 11:03 AM
Beneta Mustafa	Interested in 3D Printers	Contacted	8/3/2013 11:03 AM



SUGGERIMENTO

Se non si dispone di lead, utilizzare il comando **Creazione rapida** sulla barra di spostamento per crearne uno.



Testare il processo aziendale per i lead

Quando si lavora con un lead, nella barra del processo vengono mostrati tutti i passaggi da seguire per completare ogni fase correttamente. Questa barra è la guida di riferimento per completare il processo.

The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface for a lead record. The top navigation bar includes 'Microsoft Dynamics CRM', 'SALES', 'Leads', and the user 'Susanna Stubberod'. The main header displays the lead name 'Susanna Stubberod' and metadata: Lead Source (Trade Show), Rating (Hot), Status (New), and Owner (First name Last...). The process bar is highlighted in orange and shows stages: Qualify (Active), Develop, Propose, and Close. Below the process bar, a table lists fields with their values and completion status:

Field	Value	Status
Existing Contact?	click to enter	Not completed
Existing Account?	click to enter	Not completed
Purchase Timeframe	Next Quarter	Completed
Estimated Budget	\$3,000.00	Completed
Purchase Process	Committee	Completed
Identify Decision Makers	mark complete	Not completed

The 'Summary' section shows contact details for Susanna Stubberod, Purchasing Manager. A 'STAKEHOLDERS' table is empty. Orange arrows point from specific UI elements to explanatory text blocks below:

- Arrow from the asterisk on 'Top' in the contact details to the first text block.
- Arrow from the flag on the 'Develop' stage to the second text block.
- Arrow from the checkmark on 'Purchase Process' to the third text block.
- Arrow from the lock icon on the 'Propose' stage to the fourth text block.

L'asterisco indica che un campo o un passaggio è obbligatorio.

Il flag indica la fase corrente.

Il segno di spunta indica che il passaggio è stato completato.

Il lucchetto indica che questa fase sposta il lead in un altro tipo di record, ad esempio un'opportunità.



Immettere i dati per completare ogni passaggio

È possibile modificare i campi direttamente nella barra del processo.

Microsoft Dynamics CRM | SALES | Leads | Susanna Stubberod ... | Create | First name Last na... Contoso

+ NEW | DELETE | QUALIFY | DISQUALIFY | ADD TO MARKETING LIST

LEAD Susanna Stubberod

Lead Source: Trade Show | Rating: Hot | Status: New | Owner: First name Last

Qualify (Active) | Develop | Propose | Close | Next Stage

Existing Contact? [click to enter](#) | Estimated Budget: \$3,000.00 | Capture Summary: [click to enter](#)

Existing Account? [click to enter](#) | Purchase Process: Committee

Purchase Timeframe: Next Quarter | Identify Decision Makers: mark complete

Summary

CONTACT | YAMMER | SYSTEM POSTS | ACTIVITIES | NOTES | STAKEHOLDERS

Topic: Mailed an interest card back (sample)

- 1 Toccare o fare clic su un campo di un passaggio per immettere i dati. Una volta completati, i passaggi vengono contrassegnati automaticamente con un segno di spunta.



Visualizzare lo stato di avanzamento

Quando si completano i passaggi, ogni fase fornisce le istruzioni sulle operazioni da effettuare successivamente e consente di vedere lo stato di avanzamento.

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for a lead named Susanna Stubberod. The lead is currently in the 'Propose' stage of a sales process. The progress bar shows the following stages: Qualify (Active), Develop, Propose, and Close. The 'Propose' stage is highlighted with an orange circle. Below the progress bar, there are several fields and actions: 'Existing Contact?' (click to enter), 'Existing Account?' (click to enter), 'Purchase Timeframe' (Next Quarter), 'Estimated Budget' (\$3,000.00), 'Purchase Process' (Committee), and 'Identify Decision Makers' (mark complete). The 'Capture Summary' field is also highlighted with an orange circle. At the end of the progress bar, there is a 'Next Stage' button, which is also highlighted with an orange circle. The interface includes a top navigation bar with 'Microsoft Dynamics CRM', 'SALES', 'Leads', and 'Susanna Stubberod ...'. The right side of the top bar shows 'Create', 'First name Last name...', and 'Contoso'. Below the progress bar, there is a 'Summary' section with 'CONTACT' and 'STAKEHOLDERS' tabs. The 'CONTACT' tab shows a topic 'Mailed an interest card back (sample)'. The 'STAKEHOLDERS' tab is currently empty.

1 Toccare o fare clic su una fase per vedere in anteprima i passaggi che la compongono.

2 Toccare o fare clic su **Fase successiva** per avanzare nel processo.



Avanzare nelle fasi

Dopo aver completato tutti i passaggi, è necessario passare alla fase successiva. È possibile passare a un altro tipo di record, ad esempio un lead può diventare un'opportunità se si consolida una transazione.

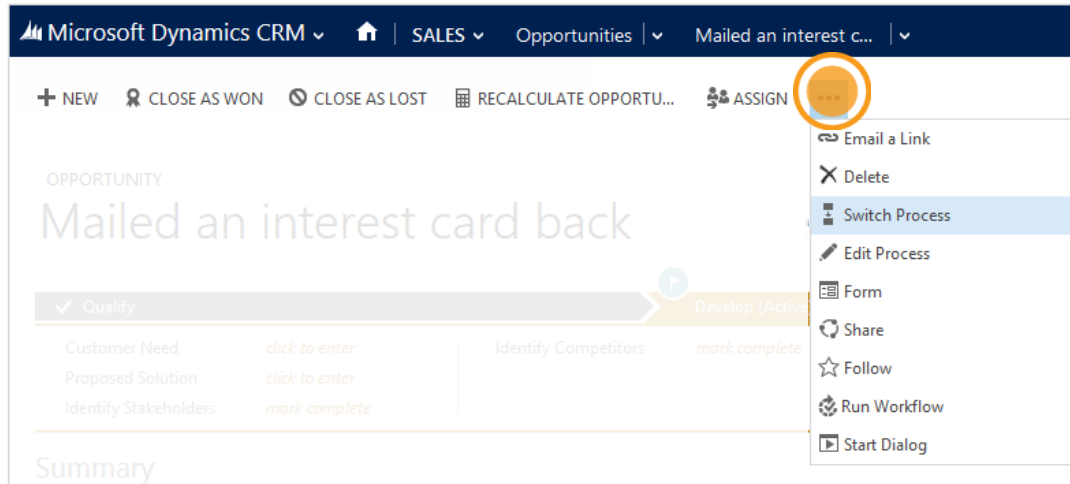


- 1 Toccare o fare clic su **Fase successiva**, quindi selezionare il successivo tipo di record.

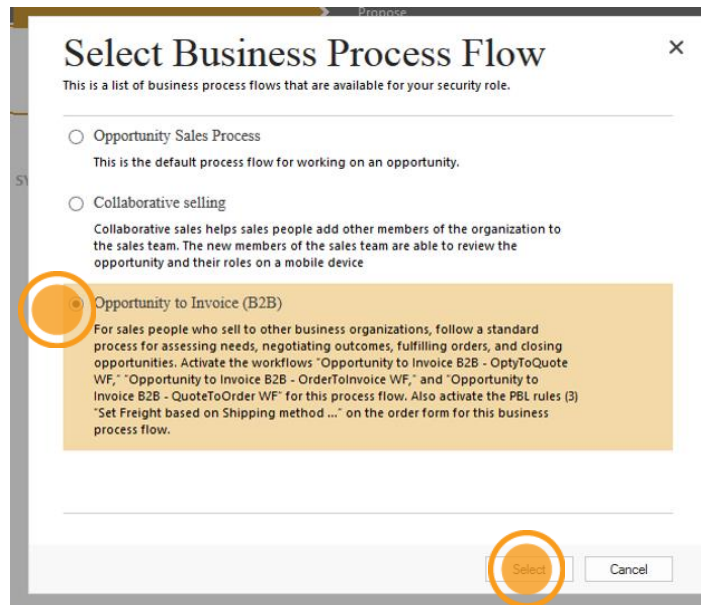


Cambiare processo aziendale

Scoprire a metà percorso che è necessario seguire un processo diverso per un cliente non è un problema.



1 Toccare o fare clic su **Altri comandi (...)**, quindi selezionare **Cambia processo**.



2 Selezionare un altro processo.

3 Toccare o fare clic su **Seleziona**.



Grazie per l'attenzione.

Questo eBook ti è stato utile?

[Invia una nota rapida.](#)

Vorremmo conoscere la tua opinione.

[Centro clienti](#)

Versione 6.0.0





Questo documento è fornito senza alcuna garanzia. Le informazioni e le opinioni espresse nel presente documento, inclusi URL e altri riferimenti a siti Web Internet, sono soggette a modifiche senza preavviso.

Alcuni esempi forniti nel presente documento hanno scopo puramente illustrativo e sono fittizi. Nessuna associazione o connessione con la realtà è intenzionale o può essere presupposta. Questo documento non concede alcun diritto legale su qualsiasi proprietà intellettuale di qualsiasi prodotto Microsoft. È consentito copiare e utilizzare il presente documento solo a scopo di riferimento interno.

I video e gli eBook potrebbero essere solo in inglese. Inoltre, se si fa clic sul collegamento, è possibile che si venga indirizzati a un sito Web negli Stati Uniti il cui contenuto è in inglese.

© 2014 Microsoft Corporation. Tutti i diritti riservati.

Microsoft, Excel, Internet Explorer, Microsoft Dynamics, Outlook e Windows sono marchi delle società del gruppo Microsoft.

Tutti gli altri marchi citati nel presente documento appartengono ai rispettivi proprietari.