

Fluentis

CRM

Brigita Petkovic

Fluentis

CRM - Agenda

- Contatti CRM - novità
- Contatti CRM globali – per società e codifica diretta da offerta cliente
- Visit Report
- Collegamento tra contatto CRM e righe interventi – attività



Contatti CRM



CRM – Contatti CRM

Contatto CRM

Il contatto CRM è diventato un raccoglitore di tutte le informazioni in tempo reale, centralizzando tutti i dati e mostrandoli solo in funzione di determinati ruoli-abilitazioni.

Sono state ampliate le funzionalità al fine di agevolare tutte le attività anche in seguito all'acquisizione di un cliente, per mantenere sempre un rapporto costante e puntuale.

Per questo motivo è stata introdotta l'opzione di generare un contatto CRM anche da anagrafica cliente.

L'inserimento di un contatto CRM è diventato molto rapido, è possibile codificare un contatto anche direttamente da una offerta.



CRM – Contatti CRM

Contact Fluentis SRL
Demo Srl-Sede

Opportunità

Cliente

<p>Tipo contatto 1 Contact Group A</p> <p>Nome Contatto Fluentis SRL</p> <p>Partita IVA IT 1234567890</p> <p>Dettagli Indirizzo VIA MEZZOMONTE 24 SACILE PN</p> <p>Agente Principale GuTdg BTCnchT CgLntL [25069-02]</p>	<p>Pipeline Contatto Contact</p> <p>Origine contatto 1 fiera</p> <p>Punteggio Totale/Ultimo Aggiornamento 82,00 10/02/2026</p> <p>Qualità contatto 3 Ottimo</p> <p>Anagrafica CT200NS0 FluLntTs SRL</p> <p>Altre informazioni</p> <p>Data chiusura</p>
---	---

[Visit Reports](#)
[Offerte](#)
[Ordini Cliente](#)
[DDT di vendita](#)
[Fatture di Vendita](#)
[Interventi](#)
[Extra Data](#)
[Orario Apertura](#)
[Concorrenti](#)
[Campagne Marketing](#)
[Listini di vendita](#)
[Contatti Collegati](#)
[Documenti collegati](#)

[Workflow Logs](#)
[Riferimenti](#)
[Informazioni commerciali](#)
[Punteggio](#)
[Indirizzi](#)
[Note](#)
[Gestione Documentale](#)
[Categoria commerciale](#)
[Zona](#)
[Agenti](#)
[Newsletter](#)
[Pagamento](#)
[Opportunità](#)

Attività
Log

Mostra attività relative ad opportunità contatto

Log	Data	Tipo attività	Operatore	Descrizione attività	Opportunità
* Clicca qui per aggiungere una nuova riga					
>	13/03/2025 09:34:00	Note	Brigita.Petkovic	chiamata per raccogliere informazioni dettagliate sulle esigenze del prodotto	61 - 17/03/2025
	06/03/2025 11:44:00	Note	Brigita.Petkovic	RICHIAMARE SETTIMANA PROSSIMA	57 - 06/03/2025

▶ ◀ ◂ ◃ Record 1 of 2 ◂ ◃

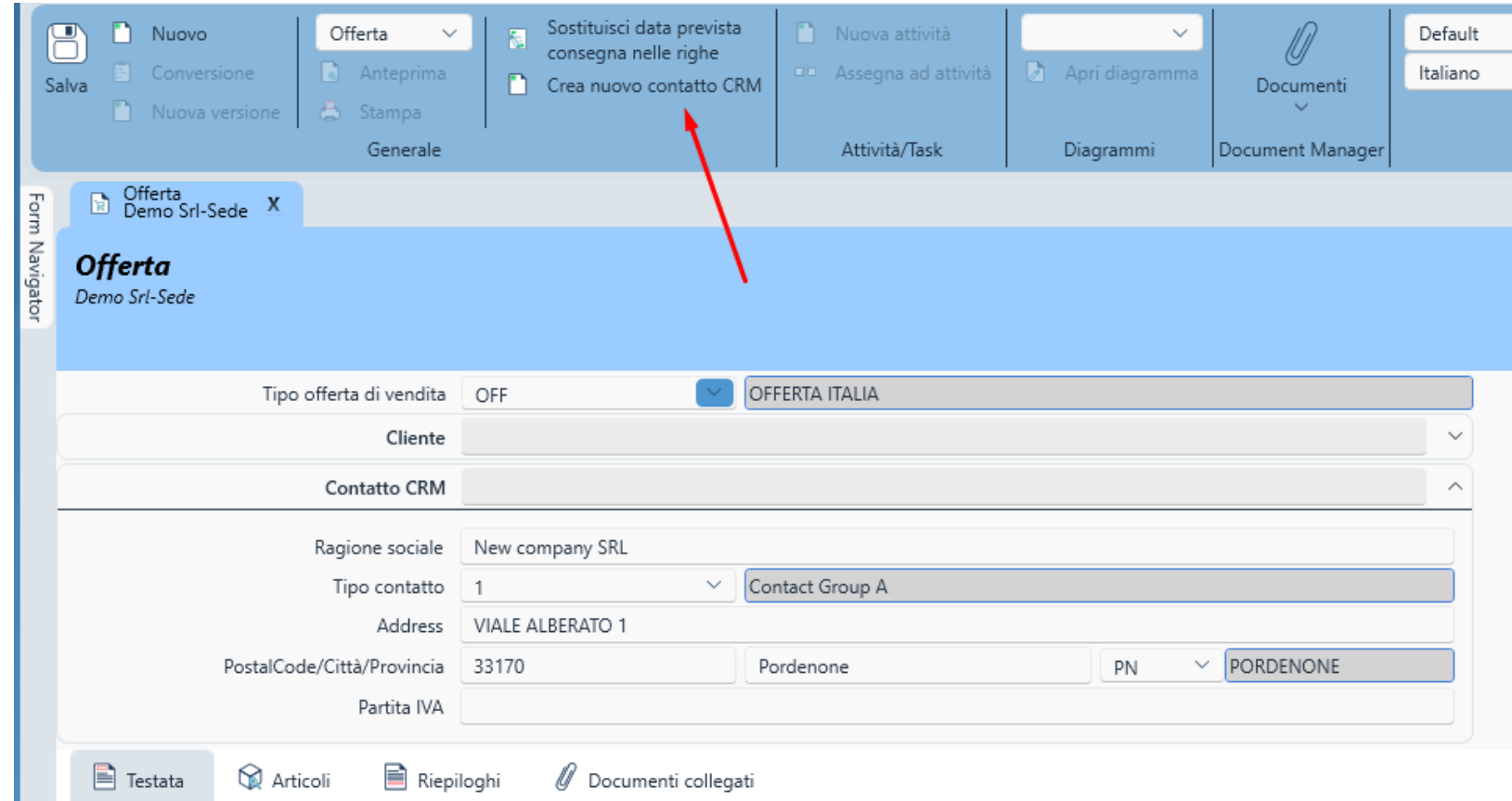
Visualizza le attività in sospeso non completate

Attività in sospeso	Data attività in attesa	Tipo attività	Evidenziato	Crea Nuova Attività	Data di inizio promemoria	Data fine promemoria	Data di chiusura	Operatore	Descrizione attività	Data scadenza
* Clicca qui per aggiungere una nuova riga										

CRM – Contatti CRM

Codifica nuovo contatto da offerta

Per velocizzare l'inserimento di documenti e contatti, è possibile inserire un nuovo contatto direttamente da offerta.



The screenshot displays the Fluentis ERP interface for editing an offer. The top navigation bar includes a 'Salva' button, a 'Nuovo' dropdown menu, and a 'Crea nuovo contatto CRM' button highlighted with a red arrow. The main form area is titled 'Offerta Demo Srl-Sede' and contains the following fields:

- Tipo offerta di vendita: OFF (dropdown menu)
- Clienti: OFFERTA ITALIA (dropdown menu)
- Contatto CRM: (dropdown menu)
- Ragione sociale: New company SRL
- Tipo contatto: 1 (dropdown menu)
- Address: VIALE ALBERATO 1
- PostalCode/Città/Provincia: 33170, Pordenone, PN (dropdown menu)
- Partita IVA: PORDENONE (dropdown menu)

The bottom of the interface shows a 'Form Navigator' on the left and a 'Documenti collegati' section at the bottom right.

CRM – Pipeline contatto

PIPELINE Contatto

Per gestire la fase in cui si trova un contatto, non è più necessario cambiare tipologia contatto, ma è possibile usare la PIPELINE.

Ogni fase corrisponde ad uno stato della pipeline.

Il primo stato se corrisponde a «Contact» verrà attribuito in automatico, altrimenti l'avanzamento sarà manuale o gestito tramite script.

Tipo contatto
Demo Srl-Sede

Tipo contatto [5]

Codice	Descrizione	Opportunità	Fornitore	Partner	Attività	Riferimenti	Indirizzi	N
>	1	Contact Group A	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	2	Group B	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	3	Group C	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	4	Customer	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
*			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Pipeline Contatto Tipo di contatto Ruolo Punteggio Extra data

Descrizione	Contacto	Prospect	Lead	Opportunità	Cliente	Fornitore	Partner
>	Contact	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Lead	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Prospect	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Opportunity	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Customer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
*		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

CRM – Scoring

Scoring Contatto

Lo scoring di un contatto CRM è un sistema che assegna un punteggio ai contatti o lead in base a criteri predefiniti (come interazioni, comportamenti, dati demografici o livello di interesse).

Serve per valutare quanto un contatto è “caldo” e quindi quanto è probabile che si trasformi in cliente, aiutando il team commerciale a dare priorità ai contatti con maggior potenziale.

Contact Fluentis SRL
Demo Srl-Sede

Tipo contatto: 1 | Contact Group A




Nome Contatto: Fluentis SRL

Partita IVA: IT | 1234567890

Dettagli Indirizzo: VIA MEZZOMONTE 24 | SACILE | P

Agente Principale: GuTdg BTCnchT CgLntL [25069-02]

Offerte | Ordini Cliente | DDT di vendita | Fatture di Vendita | Interventi
Riferimenti | Informazioni commerciali | **Punteggio** | Indirizzi | Note

	Punteggio	A valore
> Distanza		16,00
Fatturato		36,00
Numero utenti		30,00

CRM – Monitoraggio tempistiche

Tempo trascorso da ultima attività contatto

Dalla ricerca è subito evidente il tempo trascorso dall'ultima attività svolta con il contatto

Contatti Demo Srl-Sede x Campagne Marketing Demo Srl-Sede x Visit Report Demo Srl-Sede x Template documento Demo Srl-Sede x Template documento Demo Srl-Sede x Navigatore Oggetti x Workflow attivo x Contatto Fluentis SRL x

Contatti
Demo Srl-Sede

Pending Overdue

Contatti	Prospects	Leads	Opportunità	Clienti	Fornitori
99	99	66	99	66	0

Digita una stringa per filtrare i documenti

Contatti [5] Workflows Risultati

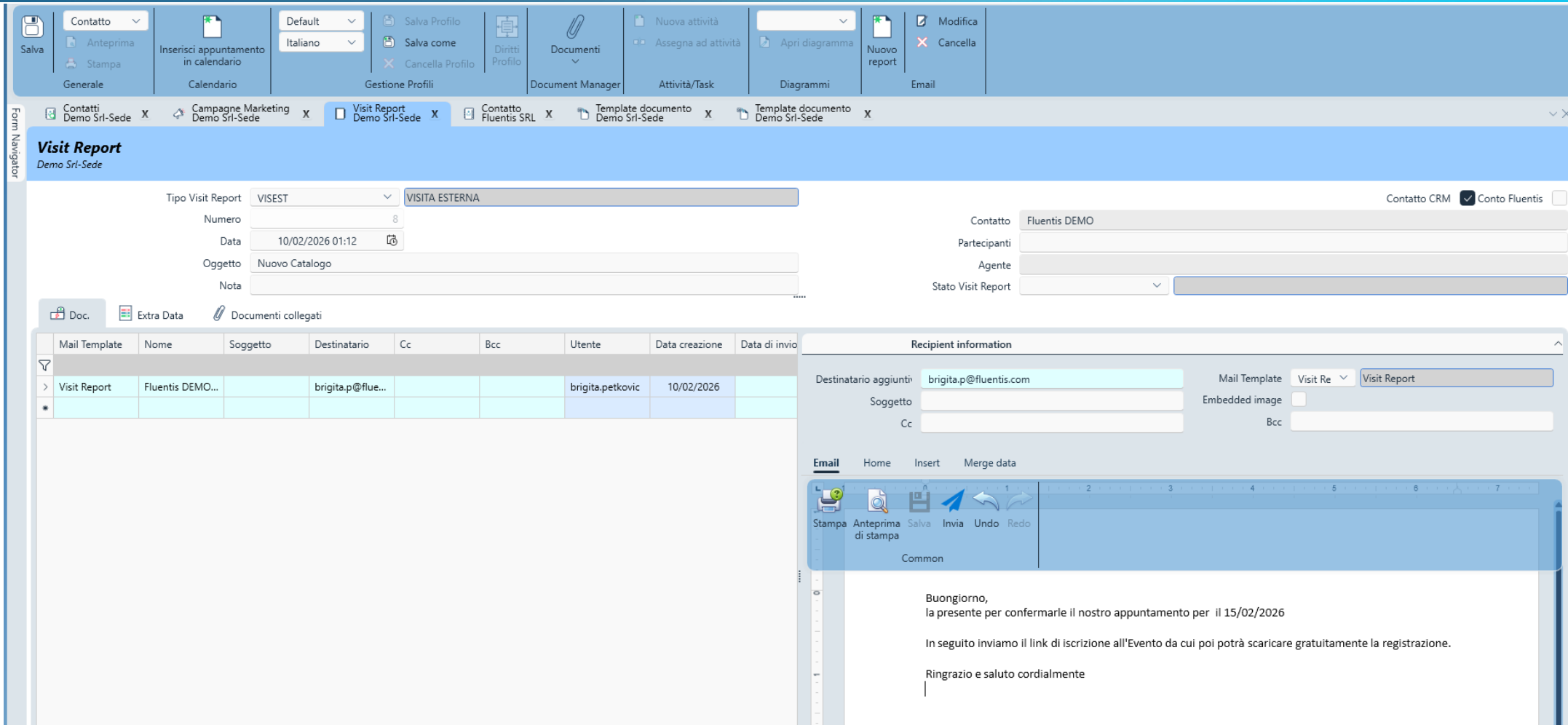
	Tipo contatto	Nome della società	Punteggio	Qualità contatto	Data creazione	Ultima attività contatto	Tempo trascorso	Agente Principale	SottoConto	Descrizione	Città	Indirizzo	Prov.
	flue ☆☆☆☆☆												
⊕	Contact	Fluentis DEMO	3,00	☆☆☆☆☆	13/03/2025	13/03/2025	333 Giorni, 11 Ore, 8 mins						
> ⊕	Contact	Fluentis SRL	82,00	★★★★★	06/03/2025	13/03/2025	334 Giorni, 15 Ore, 11 mins	25069	02	GuTdg BTCnchT CgLntL	SACILE	VIA MEZZOMONTE 24	PN
⊕	Customer	FLUENTIS D.O.O.		★★★★☆	16/01/2025	25/02/2025	349 Giorni, 7 Ore, 28 mins				Rijeka	IVE MARINKOVIĆA 2A, RIJEKA	
⊕	Customer	FLUENTIS S.R.L.		☆☆☆☆☆	25/05/2022	03/08/2023	921 Giorni, 8 Ore, 29 mins				SACILE	VIA MEZZOMONTE 24	PN
⊕	Customer	FLUENTIS SRL		☆☆☆☆☆	25/05/2022	25/05/2022	1356 Giorni, 7 Ore, 57 mins				Sacile	via lacchin	PN



Visit Report



CRM – Visit Report



The screenshot shows the 'Visit Report' form in the Fluentis CRM system. The interface includes a top navigation bar with various toolbars (Salva, Inscrisci appuntamento, Gestione Profili, Documenti, Attività/Task, Diagrammi, Email) and a tabbed workspace with multiple open windows.

Form Fields:

- Tipo Visit Report: **VIEST** (dropdown), **VISITA ESTERNA** (text)
- Numero: **8**
- Data: **10/02/2026 01:12** (calendar icon)
- Oggetto: **Nuovo Catalogo**
- Nota: (empty text area)
- Contatto CRM: **Conto Fluentis**
- Contatto: **Fluentis DEMO**
- Partecipanti: (empty text area)
- Agente: (empty text area)
- Stato Visit Report: (dropdown menu)

Table: Documents

Mail Template	Nome	Soggetto	Destinatario	Cc	Bcc	Utente	Data creazione	Data di invio
>	Visit Report	Fluentis DEMO...	brigita.p@flue...			brigita.petkovic	10/02/2026	
*								

Recipient information:

- Destinatario aggiunti: **brigita.p@fluentis.com**
- Mail Template: **Visit Re** (dropdown), **Visit Report** (text)
- Soggetto: (empty text area)
- Embedded image:
- Cc: (empty text area)
- Bcc: (empty text area)

Email Editor:

Common

Buongiorno,
la presente per confermarle il nostro appuntamento per il 15/02/2026

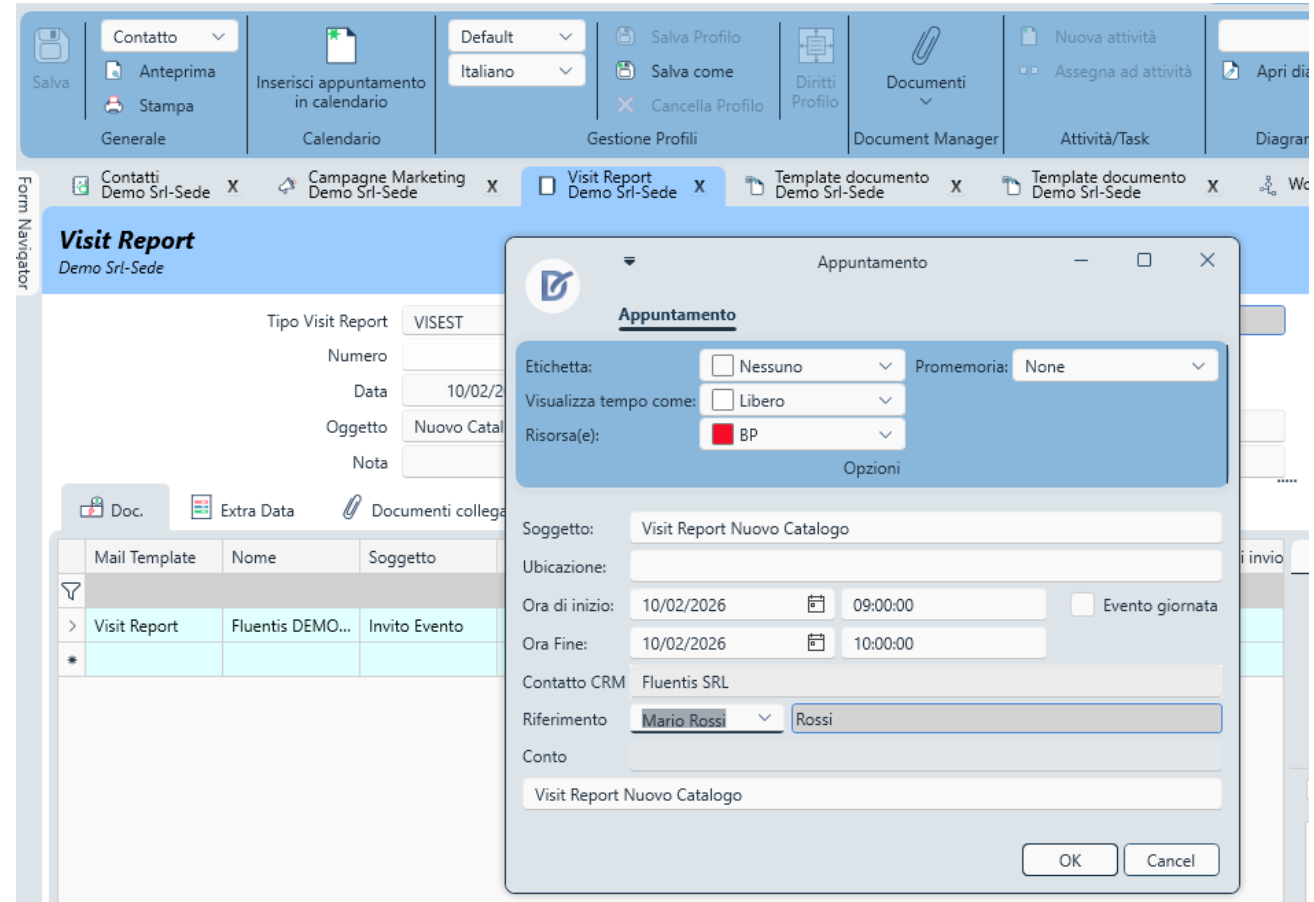
In seguito inviamo il link di iscrizione all'Evento da cui poi potrà scaricare gratuitamente la registrazione.

Ringrazio e saluto cordialmente

CRM – Visit Report

Invio email da visit report e inserimento appuntamenti a calendario

Oltre all'invio email direttamente da Visit report, è possibile inserire a calendario nuovi appuntamenti ed indicare un riferimento del contatto



The screenshot displays the Fluentis ERP interface. The main window shows the 'Visit Report' form for 'Demo Srl-Sede'. The form includes fields for 'Tipo Visit Report' (set to VISEST), 'Numero', 'Data' (10/02/2026), 'Oggetto' (Nuovo Catalogo), and 'Nota'. Below the form is a table with columns 'Mail Template', 'Nome', and 'Soggetto'. The table contains one row: 'Visit Report', 'Fluentis DEMO...', and 'Invito Evento'.

An 'Appuntamento' (Appointment) dialog box is open, showing the following details:


- Etichetta:** Nessuno
- Promemoria:** None
- Visualizza tempo come:** Libero
- Risorsa(e):** BP
- Soggetto:** Visit Report Nuovo Catalogo
- Ubicazione:** (empty)
- Ora di inizio:** 10/02/2026 09:00:00
- Ora Fine:** 10/02/2026 10:00:00
- Contatto CRM:** Fluentis SRL
- Riferimento:** Mario Rossi
- Conto:** Visit Report Nuovo Catalogo

The dialog box has 'OK' and 'Cancel' buttons at the bottom right.

CRM – appuntamento da calendario

Nuovo appuntamento area CRM direttamente da calendario

< > febbraio - marzo 2026




LUNEDÌ MARTEDÌ

9	10 Visit Report Nuovo Catalogo
16	17
23	24
2	3
4	5
6	7

Untitled - Event

Appointment

None Etichetta: None Reminder: None 

Free Visualizza tempo come:

BP Risorsa(e):

Soggetto:

Ubicazione:

Start time: 18/02/2026 00:00:00 All day event

End time: 18/02/2026 00:00:00

Contatto CRM

Riferimento:

Conto:

Visit Report:



Interventi – contatto CRM



CRM – contatti e riferimenti negli interventi

Interventi con riferimenti a contatti CRM – campagne - opportunità

Interventi Demo Srl-Sede X Interventi Esterni N.1/2026 X

Esterni N.1/2026
Demo Srl-Sede

Inserito → Da approvare

Tipo di intervento: EXT Esterni Anno/Numero/Data: 2026 1 10/02/2026

Cliente: FLUENTIS SRL [15200-48428] Risorsa: Briqita BP

Testata Servizi Materiali Spese Piano di fatturazione Riepiloghi Documenti collegati

Elenco dei servizi

Riga	Tipo riga	Classe	Servizio	Descrizione	Data effettiva servizio	Ora Inizio	Ora inizio pausa	Ora fine pausa	Ora Fine	Smart Working	Servizio sovrapposto	Minuti sovrapposti	Tempo effettivo	Descrizione servizio	Descrizione attività svolta	Unità
1,00	1	CC	MAN_ORD_CAB	Manodopera ordinaria	10/02/2026	08:30	12:30	14:00	18:00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		8,000	Manodopera ordinaria IMPIANTO AA		GG
2,00	1	CC	MAN_ORD_CAB	Manodopera ordinaria	10/02/2026	18:00			19:00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1,000	Manodopera ordinaria	Manodopera ordinaria IMPIANTO AA	GG
3,00	1	CC	MAN_ORD_CAB	Manodopera ordinaria	10/02/2026	19:00			19:30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		0,500	Manodopera ordinaria	Manodopera ordinaria IMPIANTO AA	GG

Totale Servizi Documento collegato Extra Data

Tipo	Descrizione	Priorità	Valore	Cascata/Imponibile	Percentuale/Valore
1	Sconto a valore	1	2,00	Cascata	Percentuale

Fatturato vendite: 1 Vendite Italia Prezzo unitario: 500,00 EUR

Progetto: [WBS: 1.1.1.3 - Manodopera ordinaria IMPIANTO AA][Cliente: 15200 - 48428 (FLUENTIS SRL)]

Categoria di attività: OP Operational Activities Quantità: 0,13

Tickets: Importo di riga: 62,50 EUR

Anagrafica impianti: Totale sconti: 1,25 EUR

Dipendente: 24 P BRIGITA Imponibile: 61,25 EUR

Fattura di Anticipo: IVA: 13,48 EUR

Totale: 74,73 EUR

Nota:

Contatto: **Fluentis SRL**

Campagne Marketing: [Titolo campagna] Campaign 3 03/06/2025 [Versione] 1

Opportunità contatto:

Listino

Tipo scaglione: Nessuno

Fatturabile: Attività a valore aggiunto:

Prezzo manuale:

Grazie per l'attenzione

Brigita Petkovic

Fluentis