

Manuale utente di CRM One360

Guida passo passo a tutte le schermate del programma

Versione 0.1.3 · ottobre 2026

CRM One360 0.1.3

PostaCRMImpostazioniSistemaGuida

Dashboard

Clienti

Lead

Opportunità

Pipeline

Ticket

Attività

Cliente 360*

AZIENDA DIMOSTRATIVA: i dati sono solo esempi. Per lavorare con i tuoi dati reali, passa alla tua azienda in Sistema → Aziende.

CRM > Pipeline

Pipeline (Kanban) Ricarica

Trascina un'opportunità da una colonna all'altra per cambiarne la fase. Le colonne finali mostrano solo le chiusure degli ultimi 90 giorni (lo storico completo è nella visualizzazione elenco).

Qualificazione 5 opportunità 178.500 €	Contattato 3 opportunità 98.400 €	Proposta 6 opportunità 137.650 €	Negoziazione 8 opportunità 171.400 €	Vinta 7 opportunità 165.350 €	Persa 4 opportunità 111.950 €
Extended warranty Summit Logistics Ltd 44.300 € 10% Amministratore	Website redesign Oakridge Construction plc 40.550 € 25% Amministratore	Marketing campaign Harbour View Hotel 25.550 € 50% Amministratore	Cloud migration BioMed Laboratories Inc 14.300 € 75% Amministratore	Consulting retainer Riverside Estates 15.800 € 100% Amministratore	New branch rollout Brightside Dental Clinic 42.800 € 0% Amministratore
Cloud migration Torres & Vidal Solicitors 42.800 € 10% Amministratore	Consulting retainer Pixel Perfect IT Solutions 15.050 € 25% Amministratore	Software licence renewal Compass Digital Agency 3.800 € 50% Amministratore	Consulting retainer Summit Logistics Ltd 24.800 € 75% Amministratore	Annual maintenance contract Highland Distillery Co 23.300 € 100% Amministratore	Hardware upgrade Highland Distillery Co 6.850 € 0% Amministratore
Consulting retainer Trustline Insurance Brokers 10.550 € 10% Amministratore	Annual maintenance contract ClearSight Opticians 42.800 € 25% Amministratore	Software licence renewal Granite Stoneworks 3.800 € 50% Amministratore	New branch rollout Clear Road Driving School 6.850 € 75% Amministratore	Customer portal Highland Distillery Co 22.550 € 100% Amministratore	Customer portal Crown Pharmacy 33.850 € 0% Amministratore
Annual maintenance contract Evergreen Landscaping 41.300 € 10% Amministratore		Staff training programme Peak Performance Physio 2.300 € 50% Amministratore	Marketing campaign Clear Road Driving School 28.550 € 75% Amministratore	Staff training programme BioMed Laboratories Inc 4.550 € 100% Amministratore	Hardware upgrade Oakridge Construction plc 30.850 € 0% Amministratore
Hardware upgrade Northwind Traders Ltd 37.550 € 10% Amministratore		Customer portal Northwind Traders Ltd 18.800 € 50% Amministratore	Data clean-up project Clear Road Driving School 30.850 € 75% Amministratore	Customer portal Summit Logistics Ltd 27.850 € 100% Amministratore	
		Software licence renewal	Cloud migration	Annual maintenance contract	

Indice

1	Primi passi	pagina 3
2	Clienti e lead	pagina 10
3	Vendite	pagina 22
4	Assistenza e attività	pagina 27
5	Posta	pagina 33
6	Impostazioni	pagina 43
7	Claude, il tuo assistente IA	pagina 50
8	Sistema	pagina 54
9	Installazione e assistenza	pagina 60

1

Primi passi

Come accedere a CRM One360, com'è organizzata la finestra e come funzionano gli elenchi. Tutto ciò che trovi in questo capitolo vale per il resto del programma.

In questo capitolo

- Cos'è CRM One360 e cos'è l'azienda DEMO
- Accedere al programma
- La finestra principale
- Lavorare con gli elenchi
- Lingua e password
- Cambiare azienda

Benvenuto in CRM One360

CRM One360 è un CRM con posta elettronica integrata per piccole e medie imprese. Clienti, lead, opportunità, ticket di assistenza, attività e tutte le e-mail che scambi con loro stanno insieme in un unico programma.

Tutto in un unico posto

La barra in alto ha cinque moduli: Posta, CRM, Impostazioni, Sistema e Guida. Ogni modulo ha le sue schermate, che compaiono come icone grandi sotto la barra.

L'azienda DEMO

Quando installi il programma viene creata un'azienda dimostrativa piena di dati di esempio: clienti, lead, opportunità, ticket, attività ed e-mail. Usala per fare pratica senza timori. Tutte le immagini di questo manuale provengono dall'azienda DEMO.

La tua azienda

La procedura guidata di installazione crea anche la tua azienda, vuota. Per lavorarci, cambia azienda in Sistema → Aziende (spiegato alla fine di questo capitolo). Finché sei nell'azienda DEMO, una fascia rossa te lo ricorda in tutte le schermate.

Posta collegata al CRM

Ogni e-mail che arriva da un cliente, un lead o un contatto, o che invii loro, viene collegata automaticamente alla sua scheda. Puoi vedere tutta la cronologia della conversazione dalla vista cliente 360°.

Claude, il tuo assistente IA

Con Claude Desktop installato puoi fare domande sul tuo CRM con parole tue. Un amministratore decide cosa può fare Claude (capitolo 7).

Accedere al programma

Dove: all'apertura di CRM One360

The screenshot shows the login interface for CRM One360. The title 'CRM One360' is at the top in white and blue text, with 'v0.1.3' in the top right corner. The login form is a white box with five numbered steps: 1. 'Azienda' (Company) with a dropdown menu showing 'Azienda dimostrativa DEMO'; 2. 'Utente' (User) with a dropdown menu showing 'admin Amministratore'; 3. 'Password' with a text input field containing the placeholder 'Immetti la password'; 4. Two buttons at the bottom right: 'Annulla' (Cancel) and 'Accedi' (Login); 5. A link 'Password dimenticata?' (Forgot password?) below the password field. At the bottom of the form, it says 'CRM One360' on the left and 'CRM con client di posta integrato' on the right.

A cosa serve

È la porta d'ingresso. Ogni persona accede con il proprio utente e il programma ricorda l'ultima azienda con cui ha lavorato.

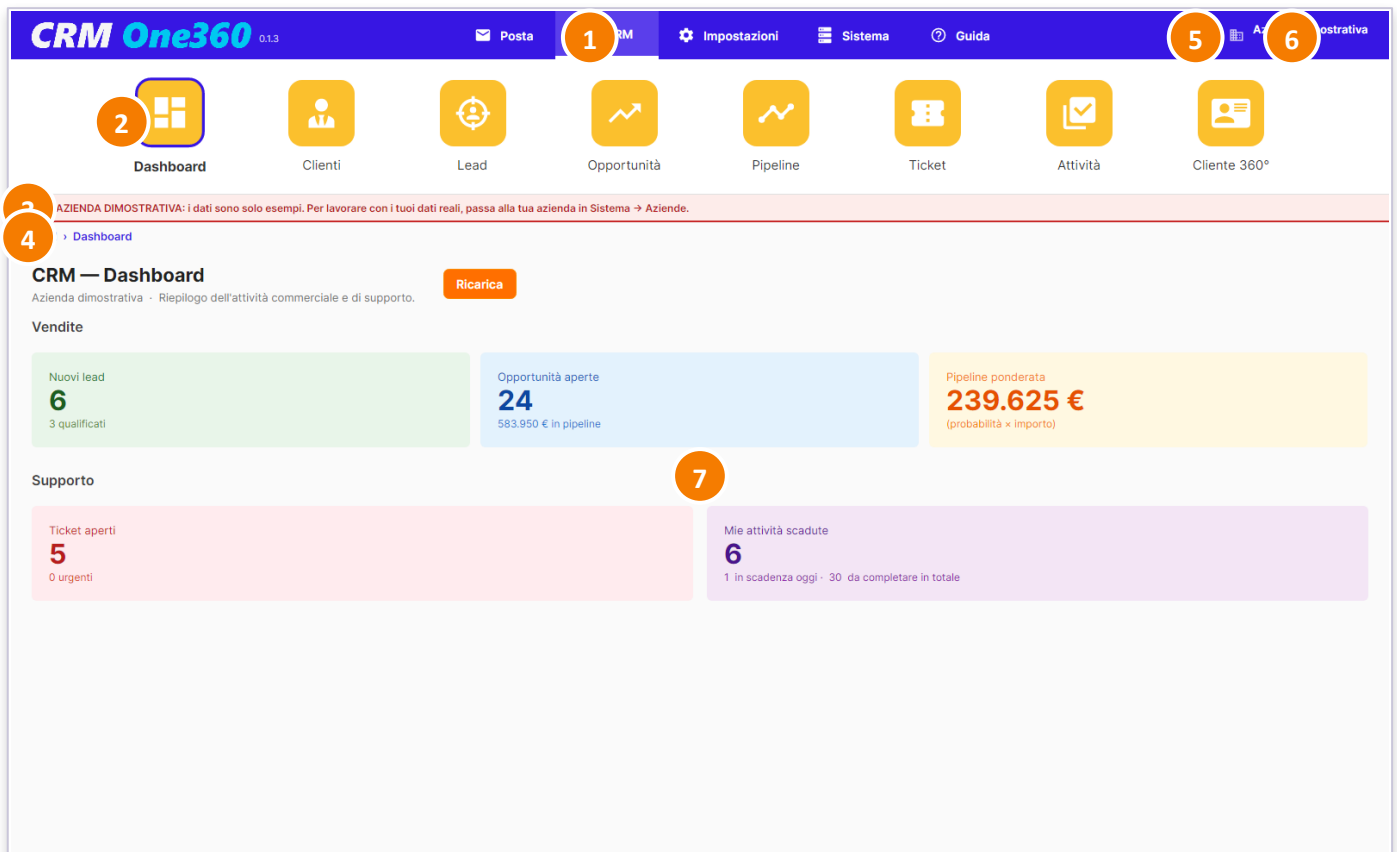
Come si usa

- 1 Controlla l'azienda. Se ne hai più di una, scegli quella con cui vuoi lavorare.
- 2 Scegli il tuo utente.
- 3 Digita la password.
- 4 Premi «Accedi» (o il tasto Invio).
- 5 Se non ricordi la password, premi «Password dimenticata?» e segui le istruzioni.

Suggerimento: Subito dopo l'installazione il programma accede da solo con l'utente creato nella procedura guidata.

La finestra principale

Dove: **compare dopo l'accesso**



A cosa serve

Da qui si raggiungono tutte le schermate: in alto scegli il modulo, sotto la schermata e al centro lavori.

Come si usa

- 1 Barra dei moduli: Posta, CRM, Impostazioni, Sistema e Guida.
- 2 Schermate del modulo scelto. Fai clic su un'icona per aprire la schermata; quella in cui ti trovi ha una cornice colorata e il testo in grassetto.
- 3 Fascia rossa DEMO: ricorda che sei nell'azienda dimostrativa.
- 4 Percorso: il modulo e la schermata in cui ti trovi.
- 5 Campanella: avvisi per te: promemoria delle attività, clienti assegnati a te, e-mail di clienti senza risposta, e-mail che non è stato possibile inviare...
- 6 L'azienda in cui stai lavorando. Controllala prima di inserire dati.
- 7 Area di lavoro: l'elenco o il modulo della schermata.

Lavorare con gli elenchi

Dove: qualsiasi elenco, per esempio CRM → Clienti

CRM One360 0.1.3

Posta CRM Impostazioni Sistema Guida Azienda dimostrativa

Dashboard Clienti Lead Opportunità Pipeline Ticket Attività Cliente 360°

Clienti

32 cliente/i in «Azienda dimostrativa».

Codice	P. IVA / C.F.	Ragione sociale	E-mail	Attivo
C028	30-7731943	AquaFlow Plumbing	info@aquaflo.example	☒
C029	43-8823619	BioMed Laboratories Inc	info@biomed-labs.example	☒
C007	GB511761594	Bluebell Language Sch	info@bluebell-languages.example	☒
C002	GB238910798	Brightside Dental Clinic	info@brightside-dental.example	☒
C031		Clear Road Driving School	hello@clearroaddrivingschool.example	☒
C014	GB537374938	ClearSight Opticians	info@clearsight.example	☒
C032		Compass Digital Agency	hello@compassdigitalagency.example	☒
C009	GB275346082	Crown Pharmacy	info@crownpharmacy.example	☒
C023	GB424662917	Family Fresh Supermarkets	info@familyfresh.example	☒
C018	IE1146768A	Galway Bay Seafood	info@galwaybay.example	☒
C005	GB957561605	Greenleaf Organic Bakery	info@greenleaf.example	☒
C003	GB589345268	Harbour View Hotel	info@harbourview.example	☒
C024	GB596123787	Harmony Beauty Spa	info@harmonyspa.example	☒
C011	GB664922939	Highland Distillery Co	info@highland-distillery.example	☒
C013	GB476342648	IronCore Fitness	info@ironcore.example	☒
C012	GB454512096	Linear Architects	info@linear-archi	☒

Nuovo Modifica Ricarica

A cosa serve

Tutti gli elenchi funzionano allo stesso modo: mostrano i record dell'azienda e li apri dai pulsanti.

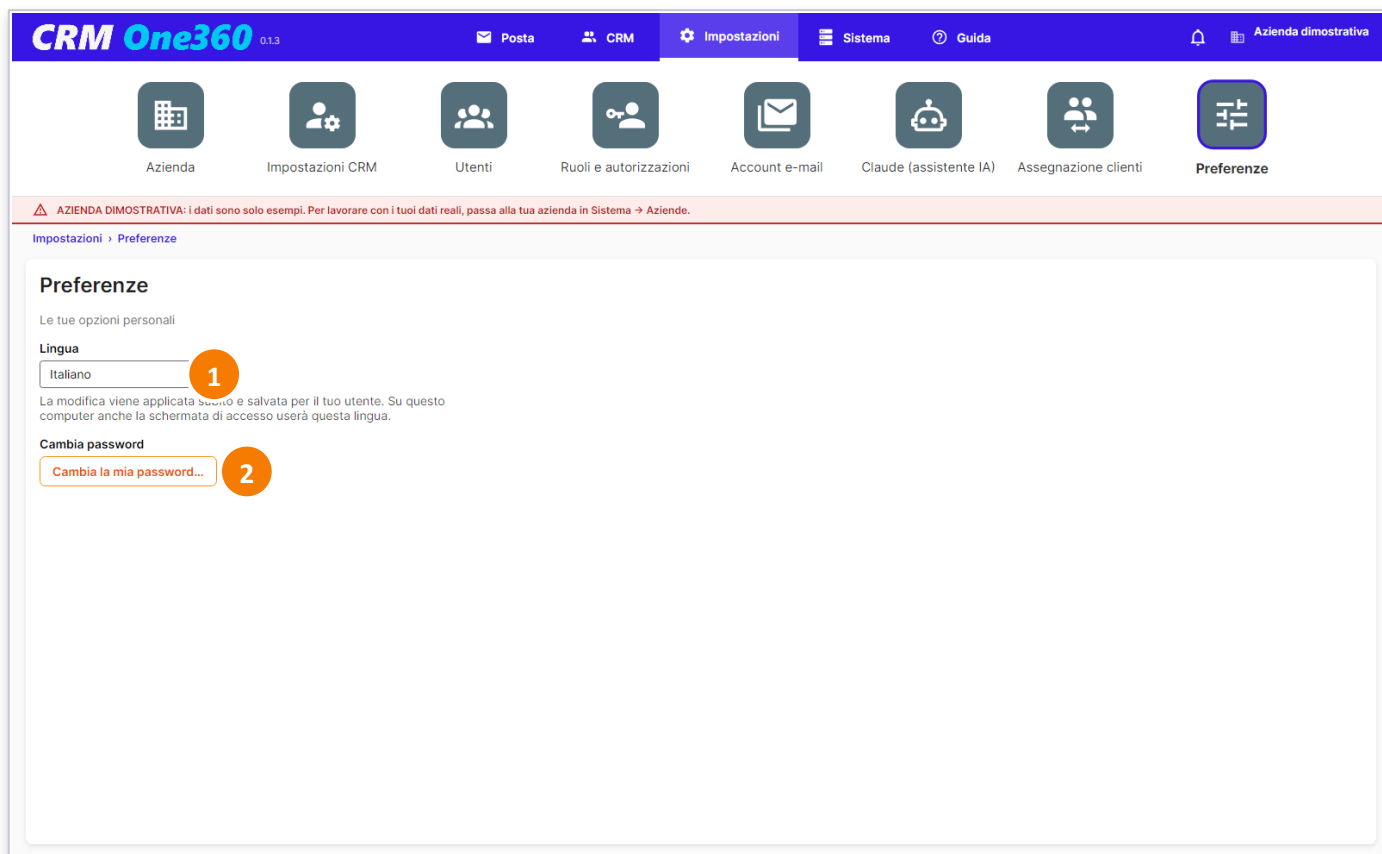
Come si usa

- 1 Fai clic sull'intestazione di una colonna per ordinare in base a quella colonna; fai di nuovo clic per invertire l'ordine.
- 2 Fai clic su una riga per selezionarla. Fai doppio clic per aprirla.
- 3 «Nuovo» crea un record.
- 4 «Modifica» apre il record selezionato.
- 5 «Ricarica» legge di nuovo l'elenco (utile quando altre persone lavorano nello stesso momento).

Suggerimento: Puoi allargare una colonna trascinando il bordo della sua intestazione.

Lingua e password

Dove: **Impostazioni** → **Preferenze**



A cosa serve

Le tue opzioni personali. Riguardano solo il tuo utente.

Come si usa

- 1 **Lingua:** scegli una delle lingue del programma (italiano, inglese, spagnolo...). Il cambio è immediato e lo usa anche la schermata di accesso di questo computer.
- 2 **Cambia la mia password:** digita la password attuale e due volte quella nuova.

Suggerimento: La prima volta il programma usa la lingua di Windows, se è tra quelle disponibili; altrimenti l'inglese.

Cambiare azienda

Dove: **Sistema** → **Aziende**

CRM One360 0.1.3

Posta CRM Impostazioni Sistema Guida Azienda dimostrativa

Aziende Importa ed esporta con Excel Protezione dei dati (GDPR) Accesso da altri computer Backup Passa a multiutente

AZIENDA DIMOSTRATIVA: i dati sono solo esempi. Per lavorare con i tuoi dati reali, passa alla tua azienda in Sistema → Aziende.

Sistema > Aziende

Aziende

Elenco delle aziende (ogni nuova azienda ha il proprio database). Scegli una riga e premi «Lavora in questa azienda» per cambiare azienda.

Nome	P. IVA / C.F.	Database	Attiva
Azienda dimostrativa		CRMOne360_DEMO	☒
Pruebas		CRMOne360_EMP001PRUE	☒

Lavora in questa azienda Nuovo Modifica Backup Ricarica

A cosa serve

Ogni azienda ha i propri dati. Qui scegli in quale lavorare e gli amministratori creano nuove aziende.

Come si usa

- 1 Seleziona l'azienda nell'elenco.
- 2 Premi «Lavora in questa azienda». Il programma ti chiede la password in quell'azienda e si riapre con i suoi dati.
- 3 Gli amministratori possono creare una nuova azienda con «Nuovo»: ha il proprio database, vuoto.

Attenzione: Tutto ciò che fai nell'azienda DEMO resta lì. Prima di inserire dati reali, passa alla tua azienda e verifica che la fascia rossa sia sparita.

2

Clienti e lead

Le persone e le aziende con cui lavori. I lead sono potenziali clienti che non lo sono ancora; quando acquistano, li converti in clienti. La vista cliente 360° mostra tutto di un cliente in un'unica schermata.

In questo capitolo

- L'elenco dei clienti, la scheda del cliente e i suoi contatti
- I lead, i loro contatti e le interazioni
- Convertire un lead in cliente
- La vista cliente 360°

Clienti

Dove: CRM → Clienti

CRM One360 0.1.3

Posta CRM Impostazioni Sistema Guida Azienda dimostrativa

Dashboard Clienti Lead Opportunità Pipeline Ticket Attività Cliente 360°

Clienti

32 cliente/i in «Azienda dimostrativa».

Codice	P. IVA / C.F.	Ragione sociale	E-mail	Attivo
C028	30-7731943	AquaFlow Plumbing	info@aquaflo.example	☒
C029	43-8823619	BioMed Laboratories Inc	info@biomed-labs.example	☒
C007	GB511761594	Bluebell Language School	info@bluebell-languages.example	☒
C002	GB238910798	Brightside Dental Clinic	info@brightside-dental.example	☒
C031		Clear Road Driving School	hello@clearroaddrivingschool.example	☒
C014	GB537374938	ClearSight Opticians	info@clearsight.example	☒
C032		Compass Digital Agency	hello@compassdigitalagency.example	☒
C009	GB275346082	Crown Pharmacy	info@crownpharmacy.example	☒
C023	GB424662917	Family Fresh Supermarkets	info@familyfresh.example	☒
C018	IE1146768A	Galway Bay Seafood	info@galwaybay.example	☒
C005	GB957561605	Greenleaf Organic Bakery	info@greenleaf.example	☒
C003	GB589345268	Harbour View Hotel	info@harbourview.example	☒
C024	GB596123787	Harmony Beauty Spa	info@harmonyspa.example	☒
C011	GB664922939	Highland Distillery Co	info@highland-distillery.example	☒
C013	GB476342648	IronCore Fitness	info@ironcore.example	☒
C012	GB454512096	Linear Architects	info@linear-archi	☒

Nuovo Modifica Ricarica

A cosa serve

L'elenco dei tuoi clienti. Gli utenti senza l'autorizzazione «Vedere tutti i clienti e i lead» vedono solo i clienti assegnati a loro (Impostazioni → Assegnazione clienti).

Come si usa

- 1 Codice cliente, P. IVA / C.F. e ragione sociale. Ogni cliente riceve un codice automaticamente.
- 2 Indirizzo e-mail principale. Le e-mail da questo indirizzo e dai contatti del cliente vengono collegate automaticamente al cliente.
- 3 Attivo: i clienti non attivi conservano tutta la loro cronologia ma non compaiono più negli elenchi a discesa.
- 4 «Nuovo» apre una scheda cliente vuota.
- 5 «Modifica» apre il cliente selezionato (oppure fai doppio clic sulla riga).

La scheda del cliente

Dove: CRM → Clienti → Nuovo o Modifica

The screenshot shows a web form titled "Modifica cliente — Harbour View Hotel". It has two tabs: "Dettagli" (active) and "Contatti". The form contains the following fields and elements, with numbered callouts:

- 1** Codice: C003
- 2** Ragione sociale: Harbour View Hotel
- Nome commerciale: Harbour View Hotel
- Tipo di cliente: Azienda (dropdown)
- 3** P. IVA / C.F.: GB589345268
- Indirizzo: 8 Marine Parade
- CAP: BN1 2FG
- Città: Brighton
- Provincia / Stato: East Sussex
- 4** Paese: GB — Regno Unito (dropdown)
- 5** E-mail: info@harbourview.example
- Telefono: +44 20 1784 9740
- Sito web: https://www.harbourview.example
- Settore: Hospitality
- 6** Tag: Separati da virgole
- Note: Demo customer of the DEMO company.
- 7** ☒ Cliente attivo

At the bottom right are two buttons: "Annulla" and "Salva".

A cosa serve

I dati di un'azienda o di una persona cliente.

Cosa c'è nella schermata

- 1** Codice: assegnato automaticamente secondo la tua numerazione (dopo C003 viene C004). Puoi modificarlo.
- 2** Ragione sociale e nome commerciale.
- 3** Tipo di cliente (azienda o privato) e P. IVA o altro identificativo fiscale. È facoltativo; se il paese è la Spagna, viene verificato.
- 4** Indirizzo e paese.
- 5** E-mail, telefono e sito web.
- 6** Settore e tag: parole libere per raggruppare i clienti (per esempio «cliente chiave»). Si usano come filtri in Assegnazione clienti.
- 7** Deseleziona «Cliente attivo» per ritirare un cliente senza perderne la cronologia.

Suggerimento: La finestra ha due schede: Dettagli, mostrata qui, e Contatti, con le persone del cliente (pagina successiva).

I contatti del cliente

Dove: CRM → Clienti → Modifica → scheda Contatti

Modifica cliente — Harbour View Hotel

Dettagli Contatti

Ogni contatto viene salvato subito con il proprio pulsante «Salva», separatamente dai dati del cliente.

Nuovo contatto Modifica Elimina

Nome	Cognome	E-mail	Cellulare	Princ.
Sean	Walsh	sean.walsh@harbourview.example	+44 7897 199283	☒
Jack	O'Brien	jack.obrien@harbourview.example		☐
Ryan	Davies	ryan.davies@harbourview.example		☐

Annulla Salva

I contatti del cliente.

Modifica cliente — Harbour View Hotel

Dettagli Contatti

Ogni contatto viene salvato subito con il proprio pulsante «Salva», separatamente dai dati del cliente.

Contatto

Nome *

Cognome

Ruolo aziendale Reparto

E-mail

Cellulare Fisso

☒ Contatto principale

Note

Salva

Annulla Salva

Modifica di un contatto.

A cosa serve

Le persone con cui tratti presso il cliente: nome, ruolo aziendale, e-mail e telefoni. Le e-mail dai loro indirizzi vengono collegate automaticamente al cliente.

Come si usa

- 1 Apri il cliente con «Modifica» e scegli la scheda Contatti.
- 2 «Nuovo contatto» aggiunge una persona; «Modifica» (o un doppio clic) cambia quella selezionata; «Elimina» la rimuove dopo averti chiesto conferma.
- 3 Compila il nome (obbligatorio), cognome, ruolo aziendale, reparto, e-mail, cellulare, telefono e note.
- 4 Seleziona «Contatto principale» per la persona a cui scrivi di solito. Un cliente ne ha uno solo: selezionandolo si deselecta il precedente.
- 5 «Salva» memorizza subito il contatto, separatamente dai dati del cliente; «Annulla» torna all'elenco.

Suggerimento: In un cliente nuovo, salvalo prima e poi riapilo con «Modifica» per aggiungere i contatti. Gli stessi contatti si trovano nella vista cliente 360°.

Lead

Dove: CRM → Lead

CRM One360 0.1.3

Posta CRM Impostazioni Sistema Guida Azienda dimostrativa

Dashboard Clienti **Lead** Opportunità Pipeline Ticket Attività Cliente 360°

Lead

Potenziali clienti che non sono ancora clienti.

Cerca Ragione sociale, e-mail o P. Stato (tutti) Cerca

1 **2** **3** **4** **5** **6** **7**

Ragione sociale	Telefono	Stato	Origine	Assegnato a	Creato	Ultima interazione
Blue Lagoon Pools	+1 (624) 555-2067	Contattato	Pubblicità online	Amministratore	16/09/26	10/05/26
Willow Tree Care Home	+44 20 5480 2141	Scartato	Chiamata in entrata	Amministratore	13/09/26	13/03/26
Peak Performance Phys	+44 20 6111 1214	Qualificato	Sito web	Amministratore	15/07/26	14/09/26
Paws & Claws Pet Care	+44 20 1956 2207	Contattato	Fiera	Amministratore	04/07/26	25/09/26
Do Re Mi Music School	+44 20 8229 2589	Nuovo	Sito web	Amministratore	13/06/26	
Corner Café Collective	+44 20 1176 3493	Nuovo	Canali social	Amministratore	31/05/26	01/04/26
Silver Fern Catering	+353 1 615 8188	Contattato	Segnalazione	Amministratore	30/04/26	18/09/26
Nimbus Cloud Services	+1 (227) 555-1630	Qualificato	E-mail	Amministratore	28/04/26	15/04/26
Compass Digital Agency	+1 (825) 555-5356	Convertito	E-mail	Amministratore	24/04/26	
Urban Style Barbers	+44 20 7759 8182	Contattato	Canali social	Amministratore	23/04/26	02/09/26
Evergreen Landscaping	+353 1 385 5870	Nuovo	Segnalazione	Amministratore	22/04/26	
Secret Garden Florist	+353 1 572 8381	Nuovo	Segnalazione	Amministratore	13/04/26	22/06/26
Pedal Power Bikes	+44 20 1463 2405	Scartato	Pubblicità online	Amministratore	03/04/26	
Clear Road Driving Sch	+44 20 9000 6848	Convertito	Chiamata in entrata	Amministratore	24/03/26	
Spark Robotics Lab	+1 (436) 555-5689	Qualificato	Fiera	Amministratore	19/03/26	22/08/26
Atlas Removals	+44 20 7544 8165	Contattato	Sito web	Amministratore	14/03/26	
Granite Stoneworks	+1 (933) 555-3638	Nuovo	Fiera	Amministratore	15/01/26	03/05/26
Hopworks Craft Brewer	+44 20 8524 2254	Nuovo	Sito web	Amministratore	08/01/26	17/07/26

Contatti Interazioni

Nuovo contatto Modifica Elimina

Nome Liam Wilson Ruolo aziendale Head of Marketing P. ☒

A cosa serve

Potenziali clienti che possono diventare clienti: aziende che hanno chiesto informazioni, sono passate dal tuo stand a una fiera o sono arrivate dal tuo sito web.

Come si usa

- 1 Cerca per ragione sociale, e-mail o P. IVA e filtra per stato.
- 2 Stato di ogni lead: Nuovo, Contattato, Qualificato, Convertito o Scartato. Origine indica da dove è arrivato.
- 3 Ultima interazione: la data dell'ultima chiamata, riunione o e-mail con il lead. Vuota se non ce n'è stata nessuna.
- 4 «Nuovo lead» e «Modifica» aprono la scheda del lead.
- 5 «Converti in cliente» trasforma il lead selezionato in cliente (pagina successiva).
- 6 Scheda Contatti: le persone del lead.
- 7 Scheda Interazioni: chiamate, riunioni e note. Registrandole, «Ultima interazione» resta aggiornata.

La scheda del lead

Dove: CRM → Lead → Nuovo lead o Modifica

Modifica lead

1	Ragione sociale *	Blue Lagoon Pools	Nome commerciale	Blue Lagoon Pools	
	P. IVA / C.F.		Telefono	+1 (624) 555-2067	
	E-mail	hello@bluelagoonpools.example	Sito web	https://bluelagoonpools.example	
2	Stato	Contattato	3	Origine	Pubblicità online
4	Motivo dello scarto		5	Assegnato a	Amministratore
	Note	Interested in our CRM. Sector: Installations.			

Elimina

Annulla

Salva

A cosa serve

I dati di un lead. I campi contrassegnati con * sono obbligatori.

Come si usa

- 1 Ragione sociale (obbligatoria), nome commerciale, P. IVA e recapiti.
- 2 Stato: fai avanzare il lead man mano che ci lavori.
- 3 Origine: da dove è arrivato (sito web, segnalazione, fiera, pubblicità online...). La dashboard CRM conta i lead per origine.
- 4 Se scarti il lead, scrivi il motivo.
- 5 Assegnato a: il commerciale che lo segue.

Convertire un lead in cliente

Quando un lead acquista da te o è pronto a lavorare con te, convertilo in cliente da CRM → Lead.

1. Seleziona il lead

In CRM → Lead, fai clic sul lead. È meglio qualificarlo prima (stato «Qualificato»).

2. Premi «Converti in cliente»

Il programma crea un cliente con i dati del lead e gli trasferisce contatti, opportunità, attività e interazioni. Il lead resta nell'elenco con lo stato «Convertito» e un collegamento al cliente.

Nessun duplicato

Se esiste già un cliente con la stessa P. IVA, il lead viene unito a quel cliente invece di crearne un secondo.

3. Completa il cliente

Il nuovo cliente riceve automaticamente il codice cliente successivo. Aprilo in CRM → Clienti per aggiungere i dati mancanti (indirizzo, P. IVA).

Non si perde nulla

Le e-mail già collegate al lead compaiono anche nella vista cliente 360° del nuovo cliente.

La vista cliente 360°

Dove: CRM → Cliente 360°

CRM One360 0.1.3

Posta CRM Impostazioni Sistema Guida Azienda dimostrativa

Dashboard Clienti Lead Opportunità Pipeline Ticket Attività **Cliente 360°**

CRM > Cliente 360°

Vista cliente 360°
Scegli un cliente per vederne a colpo d'occhio contatti, opportunità, ticket e interazioni.

1 Cliente: Harbour View Hotel **Ricarica** **Invia e-mail** 5

Harbour View Hotel 2 Pipeline aperta 6.550 €
GB589345268 · info@harbourview.example · +44 20 1784 9740

Contatti Opportunità E-mail Ticket Interazioni 3

4 **Nuovo contatto** Modifica Elimina

Nome	Cognome	Ruolo aziendale	Cellulare	Fisso
Sean	Walsh	Managing Director	+44 7897 199283	+44 20 3147 8
Jack	O'Brien	Office Manager		+44 20 6641 4
Ryan	Davies	Finance Manager		+44 20 6899 7

Premi «Nuovo contatto» per aggiungere una persona oppure seleziona un contatto e premi «Modifica».

A cosa serve

Tutto di un cliente in un'unica schermata: contatti, opportunità, e-mail, ticket e interazioni.

Come si usa

- 1 Scegli il cliente.
- 2 Intestazione con i dati del cliente e la pipeline aperta: il totale delle sue opportunità aperte.
- 3 Schede: Contatti, Opportunità, E-mail, Ticket e Interazioni.
- 4 In Contatti aggiungi, modifichi ed elimini le persone del cliente, come nella scheda del cliente.
- 5 «Invia e-mail» scrive al cliente dal tuo account e-mail; l'e-mail resta collegata al cliente.

Cliente 360°: opportunità e interazioni

Dove: CRM → Cliente 360° → schede

CRM One360 0.1.3

Posta CRM Impostazioni Sistema Guida Azienda dimostrativa

Dashboard Clienti Lead Opportunità Pipeline Ticket Attività Cliente 360°

AZIENDA DIMOSTRATIVA: i dati sono solo esempi. Per lavorare con i tuoi dati reali, passa alla tua azienda in Sistema → Aziende.

CRM → Cliente 360°

Vista cliente 360°
Scegli un cliente per vederne a colpo d'occhio contatti, opportunità, ticket e interazioni.

Cliente: Harbour View Hotel Ricarica Invia e-mail

Harbour View Hotel
GB589345268 · info@harbourview.example · +44 20 1784 9740 Pipeline aperta: 25.550 €

Contatti Opportunità E-mail Ticket Interazioni

Titolo	Fase	Stato	Importo	Prob. %	Chiusura	Assegnato a
Marketing campaign	Proposta	Aperta	25.550,00	50	19/09/26	Amministratore

Scheda Opportunità: le opportunità del cliente con fase, importo e probabilità.

CRM One360 0.1.3

Posta CRM Impostazioni Sistema Guida Azienda dimostrativa

Dashboard Clienti Lead Opportunità Pipeline Ticket Attività Cliente 360°

AZIENDA DIMOSTRATIVA: i dati sono solo esempi. Per lavorare con i tuoi dati reali, passa alla tua azienda in Sistema → Aziende.

CRM → Cliente 360°

Vista cliente 360°
Scegli un cliente per vederne a colpo d'occhio contatti, opportunità, ticket e interazioni.

Cliente: Harbour View Hotel Ricarica Invia e-mail

Harbour View Hotel
GB589345268 · info@harbourview.example · +44 20 1784 9740 Pipeline aperta: 25.550 €

Contatti Opportunità E-mail Ticket Interazioni

Registra interazione Elimina

Data	Tipo	Indirizzo	Oggetto	Min.	Utente
16/08/26 16:30	E-mail	In uscita	Sent proposal		Amministratore
07/07/26 12:15	E-mail	In uscita	Sent proposal		Amministratore
19/06/26 15:15	E-mail	In uscita	Re: Problem with the last de		Amministratore
19/06/26 06:15	E-mail	In entrata	Problem with the last deliver		Amministratore
04/06/26 11:15	E-mail	In entrata	New colleague		Amministratore
04/05/26 09:15	Chiamata	In entrata	Support check-in	7	Amministratore

Premi «Registra interazione» per annotare una chiamata, un'e-mail, una riunione o una nota.

Scheda Interazioni: chiamate, riunioni, note ed e-mail. «Registra interazione» ne aggiunge una.

Cliente 360°: e-mail

Dove: CRM → Cliente 360° → scheda E-mail

The screenshot shows the CRM One360 interface. At the top is a navigation bar with 'Posta', 'CRM', 'Impostazioni', 'Sistema', and 'Guida'. Below this is a dashboard with icons for Dashboard, Clienti, Lead, Opportunità, Pipeline, Ticket, Attività, and Cliente 360°. The 'Cliente 360°' section is active, showing a header for 'Harbour View Hotel' with a 'Pipeline aperta' of 25.550 €. Below the header is a tabbed interface with 'Contatti', 'Opportunità', 'E-mail', 'Ticket', and 'Interazioni'. The 'E-mail' tab is selected, displaying a list of emails (1) and a detailed view of a selected email (2). The email list has columns for Date, From, Subject, and To. The email details show the subject 'Re: Problem with the last delivery', the sender 'CRM One360 Demo', and the recipient 'Jack O'Brien'. Above the email details are action buttons: 'Rispondi', 'Rispondi a tutti', 'Inoltra', 'Apri in una finestra', and 'Apri in Posta'. A '4' is placed over the 'Apri in una finestra' button.

A cosa serve

Tutte le e-mail scambiate con il cliente e i suoi contatti, inviate o ricevute, senza uscire dalla scheda.

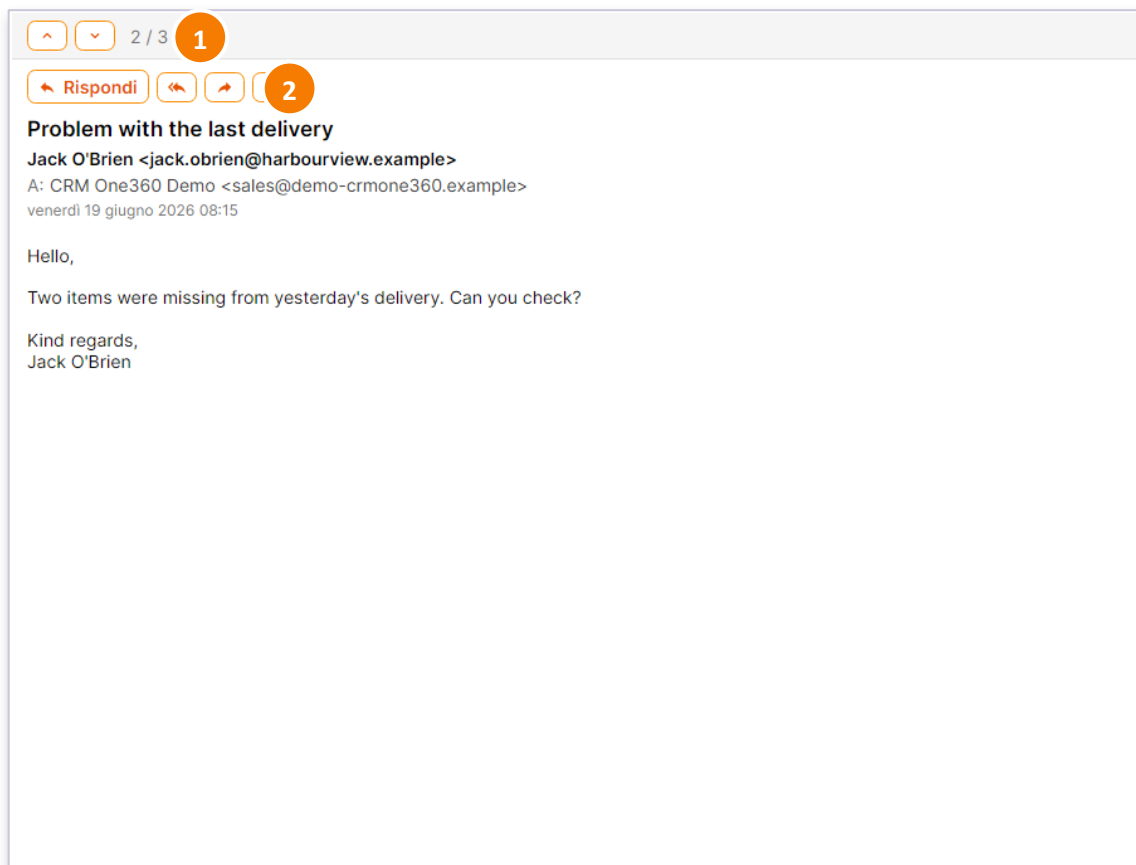
Come si usa

- 1 L'elenco: data, mittente, destinatari e oggetto, dalla più recente.
- 2 Fai clic su un'e-mail, o spostati con i tasti freccia, e viene mostrata a destra. Trascina il separatore per dare più spazio all'elenco o all'e-mail.
- 3 Sopra l'e-mail: Rispondi, Rispondi a tutti, Inoltra, Apri in una finestra e Apri in Posta (per spostarla, collegarla a un'altra scheda o creare da essa un lead o un ticket).
- 4 Un doppio clic, o «Apri in una finestra», apre l'e-mail in una finestra a parte (pagina successiva).

Suggerimento: L'elenco si aggiorna da solo: un'e-mail che invii dalla scheda compare appena parte e le risposte del cliente compaiono al controllo successivo della casella di posta.

La finestra di lettura

Dove: **Cliente 360°** o **Ticket** → doppio clic su un'e-mail



A cosa serve

Legge un'e-mail in una finestra più grande mentre la scheda resta aperta dietro.

Come si usa

1. Precedente e Successivo scorrono le e-mail dell'elenco da cui è stata aperta (anche Alt+↑ e Alt+↓). Il contatore mostra dove ti trovi.
2. Rispondi, Rispondi a tutti e Inoltra aprono la finestra di scrittura, come in Posta.
3. Gli allegati si aprono o si salvano dalla barra sopra il testo.

Suggerimento: C'è una sola finestra di lettura: facendo doppio clic su un'altra e-mail, viene mostrata nella stessa finestra.

Cliente 360°: ticket

Dove: CRM → Cliente 360° → scheda Ticket

CRM One360 0.1.3

Posta CRM Impostazioni Sistema Guida Azienda dimostrativa

Dashboard Clienti Lead Opportunità Pipeline Ticket Attività Cliente 360°

Vista cliente 360°

Scegli un cliente per vederne a colpo d'occhio contatti, opportunità, ticket e interazioni.

Cliente: Harbour View Hotel [Ricarica](#) [Invia e-mail](#)

Harbour View Hotel Pipeline aperta 25.550 €

Contatti Opportunità E-mail Ticket Interazioni

#	Oggetto	Categoria	Priorità	Stato	Assegnato a	Apertura
31	Problem with the last delivery	Guasto	Alta	Aperto	Amministratore	08/10/26
16	VPN disconnects every hour	Guasto	Alta	Risolto	Amministratore	13/03/26

#31 - Problem with the last delivery

Stato: Aperto
 Priorità: Alta
 Categoria: Guasto
 Assegnato a: Amministratore
 Apertura: 08/10/2026 16:04
 Risolto: —
 Chiuso: —

Descrizione
 Part of the last delivery arrived damaged. The customer asks for a replacement.

Risoluzione
 Non ancora risolto.

[Invia e-mail](#) [Apri in Ticket](#)

A cosa serve

I ticket di assistenza del cliente, con quello selezionato a destra.

Come si usa

- 1 L'elenco: numero, oggetto, categoria, priorità, stato, assegnatario e data di apertura.
- 2 Fai clic su un ticket e viene mostrato a destra: stato, priorità, categoria, assegnatario, contatto, date di apertura, risoluzione e chiusura, la descrizione completa e la risoluzione.
- 3 «Apri in Ticket» ti porta alla schermata Ticket con quel ticket selezionato, per modificarlo, risolverlo o chiuderlo. «Invia e-mail» scrive in merito al ticket, con il suo numero nell'oggetto.

3

Vendite

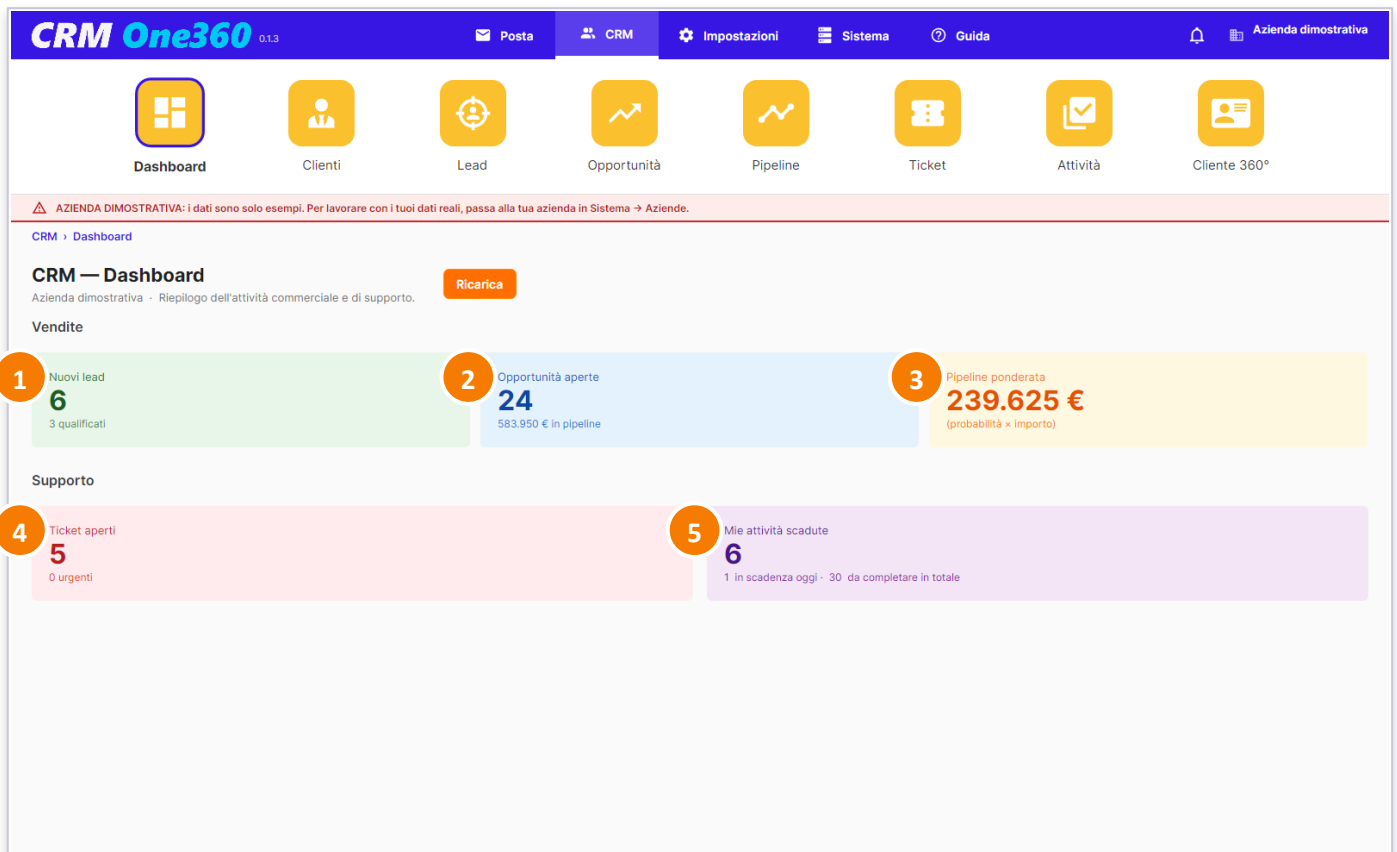
Le opportunità sono le possibili vendite su cui stai lavorando. Ognuna avanza tra le fasi della pipeline finché non viene vinta o persa. La dashboard riassume tutto.

In questo capitolo

- La dashboard CRM
- L'elenco delle opportunità
- La scheda dell'opportunità
- La pipeline (bacheca Kanban)

Dashboard CRM

Dove: CRM → Dashboard



A cosa serve

Un riepilogo di vendite e assistenza, aggiornato ogni volta che lo apri o premi «Ricarica».

Come si usa

1. Nuovi lead del periodo e quanti sono già qualificati.
2. Opportunità aperte e importo totale in pipeline.
3. Pipeline ponderata: ogni importo moltiplicato per la sua probabilità. È una previsione realistica di quanto venderai.
4. Ticket di assistenza aperti e quanti sono urgenti.
5. Le tue attività scadute: attività assegnate a te la cui scadenza è passata.

Opportunità

Dove: CRM → Opportunità

CRM One360 0.1.3

Posta CRM Impostazioni Sistema Guida Azienda dimostrativa

Dashboard Clienti Lead **Opportunità** Pipeline Ticket Attività Cliente 360°

Opportunità
Pipeline commerciale — visualizzazione elenco. Per la visualizzazione Kanban con trascinamento usa la schermata «Pipeline».

Stato **Aperta** **Ricarica**

Titolo	Cliente/Lead	Fase	Importo	Prob. %	Chiusura stim.	Assegnato a
Extended warranty	Summit Logistics Ltd	Qualificazione	44.300,00	10	21/10/26	Amministratore
Cloud migration	Torres & Vidal Solicitors	Qualificazione	42.800,00	10	23/10/26	Amministratore
Consulting retainer	Trustline Insurance Brokers	Qualificazione	10.550,00	10	21/08/26	Amministratore
Annual maintenance contract	Evergreen Landscaping	Qualificazione	41.300,00	10	17/10/26	Amministratore
Hardware upgrade	Northwind Traders Ltd	Qualificazione	37.550,00	10	19/06/26	Amministratore
Website redesign	Oakridge Construction plc	Contattato	40.550,00	25	29/10/26	Amministratore
Consulting retainer	Pixel Perfect IT Solutions	Contattato	15.050,00	25	27/08/26	Amministratore
Annual maintenance contract	ClearSight Opticians	Contattato	42.800,00	25	29/05/26	Amministratore
Marketing campaign	Harbour View Hotel	Proposta	25.550,00	50	19/09/26	Amministratore
Software licence renewal	Compass Digital Agency	Proposta	3.800,00	50	09/09/26	Amministratore
Software licence renewal	Granite Stoneworks	Proposta	3.800,00	50	03/10/26	Amministratore
Staff training programme	Peak Performance Physio	Proposta	2.300,00	50	22/05/26	Amministratore
Customer portal	Northwind Traders Ltd	Proposta	18.800,00	50	19/04/26	Amministratore
Software licence renewal	Compass Digital Agency	Proposta	11.300,00	50	25/05/26	Amministratore
Cloud migration	Oakridge Construction plc	Proposta	42.050,00	50	29/05/26	Amministratore
CRM implementation	Atlas Removals	Proposta	30.050,00	50	28/02/26	Amministratore
Cloud migration	BioMed Laboratories Inc	Negoziazione	14.300,00	75	27/09/26	Amministratore
Consulting retainer	Summit Logistics Ltd	Negoziazione	24.800,00	75	08/10/26	Amministratore
New branch rollout	Clear Road Driving School	Negoziazione	6.050,00	75	09/09/26	Amministratore

Software licence renewal

Cliente/Lead: **Compass Digital Agency**
 Fase: **Proposta**
 Stato: **Aperta**
 Importo stimato: **3.800 €**
 Probabilità %: **50 %**
 Importo ponderato: **1.900 €**
 Chiusura stimata: **09/09/2026**
 Chiusura: **—**
 Assegnato a: **Amministratore**
 Crea: **28/06/2026 18:00**
 Amministratore

Descrizione
Demo opportunity of the DEMO company.

Modifica **Vinta** **Persa**

A cosa serve

L'elenco delle possibili vendite, con cliente o lead, fase, importo, probabilità e data di chiusura prevista.

Come si usa

- 1 Filtro per stato: per impostazione predefinita le opportunità aperte; anche vinte, perse, in sospeso o tutte.
- 2 Fase della vendita: Qualificazione, Contattato, Proposta, Negoziazione... (si configurano in Impostazioni → Impostazioni CRM).
- 3 Probabilità di vincerla, in %.
- 4 «Nuovo» crea un'opportunità; «Modifica» apre quella selezionata.
- 5 «Vinta» la chiude come vinta (probabilità 100 %).
- 6 «Persa» la chiude come persa dopo averti chiesto conferma. Per conservare il motivo, apri l'opportunità e usa «Persa» nella scheda (pagina successiva).
- 7 Fai clic su un'opportunità e viene mostrata a destra, senza aprirla: cliente o lead, contatto, fase, importo, probabilità e importo ponderato (importo × probabilità), date, descrizione e, se è stata persa, il motivo. Modifica, Vinta e Persa sono in basso.

La scheda dell'opportunità

Dove: CRM → Opportunità → Nuovo o Modifica

Modifica opportunità

Titolo *		Software licence renewal	
1 Cliente	Compass Digital Agency	2 Lead (in alternativa)	(nessuno — usa Cliente) ▾
	Contatto	3 Fase	Proposta ▾
4 Importo stimato	3800 ^ ▾	Probabilità %	50 ^ ▾
5 Chiusura stimata	09/09/2026 8	Assegnato a	Amministratore ▾
Descrizione Demo opportunity of the DEMO company.			
6 Motivo della perdita		Viene salvato quando premi «Persa»	
		x Persa	

Elimina
Annulla
Salva

A cosa serve

I dati di una possibile vendita.

Come si usa

- 1 Cliente: a chi stai vendendo.
- 2 Se non è ancora cliente, scegli invece il lead. Quando il lead viene convertito, le sue opportunità passano al nuovo cliente.
- 3 Fase e probabilità di vincerla. Aggiornale entrambe man mano che la vendita avanza.
- 4 Importo stimato della vendita.
- 5 Data di chiusura stimata: la usano la dashboard e la pipeline.
- 6 Motivo della perdita: scrivilo e premi «Persa» per chiudere l'opportunità come persa.

La pipeline

Dove: CRM → Pipeline

A cosa serve

Le stesse opportunità sotto forma di bacheca: una colonna per fase. È il modo più rapido per vedere come vanno le vendite e farle avanzare.

Come si usa

- 1 Ogni colonna è una fase, con il numero di opportunità.
- 2 Importo totale della colonna.
- 3 Ogni scheda è un'opportunità: titolo, cliente, importo, probabilità e responsabile. Trascinala in un'altra colonna per cambiarne la fase.
- 4 Le colonne Vinta e Persa mostrano solo le opportunità chiuse negli ultimi 90 giorni. La cronologia completa è nell'elenco.

Suggerimento: Rilascia una scheda su «Vinta» o «Persa» per chiudere direttamente l'opportunità. Per registrare il motivo della perdita, usa invece «Persa» nella scheda dell'opportunità.

4

Assistenza e attività

I ticket registrano i problemi e le domande dei tuoi clienti finché non vengono risolti. Le attività sono le cose che devi fare, con una scadenza e un promemoria facoltativo.

In questo capitolo

- I ticket di assistenza e le loro e-mail
- La scheda del ticket
- Le attività
- La scheda dell'attività e i promemoria

Ticket di assistenza

Dove: CRM → Ticket

CRM One360 0.1.3

Posta CRM Impostazioni Sistema Guida Azienda dimostrativa

Dashboard Clienti Lead Opportunità Pipeline **Ticket** Attività Cliente 360°

AZIENDA DIMOSTRATIVA: i dati sono solo esempi. Per lavorare con i tuoi dati reali, passa alla tua azienda in Sistema → Aziende.

CRM → Ticket

Ticket di supporto
Richieste di supporto aperte da clienti esistenti. La numerazione (n.) è progressiva per azienda.

Stato: Aperto Ricarica

Nuovo ticket Modifica Risolvi Chiudi Invia e-mail

	Oggetto	Cliente	Categoria	Priorità	Stato	Assegnato a	Apertura
31	Problem with the last delivery	Harbour View Hotel	Guasto	Alta	Aperto	Amministratore	08/10/26 14:04
1	Cannot log in after password change	Harmony Beauty Spa	Guasto	Alta	Aperto	Amministratore	29/09/26 17:00
18	Wrong VAT number on the quote	Bluebell Language School	Domanda	Media	Aperto	Amministratore	03/10/26 13:15
6	Printer keeps jamming	Family Fresh Supermarkets	Guasto	Media	Aperto	Amministratore	26/09/26 12:45

E-mail del ticket

Data: 19/06/2026 17:15 Da: sales@demo-crmone360.example Oggetto: Re: Problem with the last A: Jack O'Brien <jack.obrien@harbourview.example>

19/06/2026 08:15 jack.obrien@harbourview.example Problem with the last del CRM One360 Demo

Rispondi

Re: Problem with the last delivery
CRM One360 Demo <sales@demo-crmone360.example>
A: Jack O'Brien <jack.obrien@harbourview.example>
venerdì 19 giugno 2026 17:15

Hello,

Sorry about that. We have opened a ticket and will send the missing items today.

Best regards,
CRM One360 Demo

Apri in una finestra

A cosa serve

Le richieste di assistenza aperte dai tuoi clienti: guasti, domande e richieste.

Come si usa

- 1 Filtro per stato: per impostazione predefinita i ticket aperti. Un ticket può essere Aperto, In corso, In attesa del cliente, Risolto o Chiuso.
- 2 Ogni ticket riceve un numero, progressivo all'interno dell'azienda.
- 3 Categoria e priorità ti aiutano a decidere cosa fare prima. Le categorie si configurano in Impostazioni → Impostazioni CRM.
- 4 «Nuovo ticket» apre un ticket vuoto; «Modifica» apre quello selezionato.
- 5 «Risolvi» lo contrassegna come risolto.
- 6 «Chiudi» lo chiude definitivamente quando il cliente è d'accordo.
- 7 «Invia e-mail» scrive al cliente in merito al ticket. L'oggetto termina con «[Ticket #31]» (il numero del ticket), così la risposta del cliente torna al ticket.

Ticket di assistenza (continua)

Come si usa (continua)

- 8 E-mail del ticket: le e-mail del ticket selezionato, con quella selezionata a destra, come nella vista cliente 360°. Un doppio clic la apre nella finestra di lettura.

Suggerimento: Le e-mail del ticket sono quelle con il suo numero nell'oggetto, quelle collegate a mano e l'e-mail da cui è stato creato. Se un cliente scrive su un ticket senza indicarne il numero, collega l'e-mail a mano da Posta (capitolo 5).

La scheda del ticket

Dove: CRM → Ticket → Nuovo ticket o Modifica

Modifica ticket

Oggetto *	Problem with the last delivery		
1 Cliente *	Harbour View Hotel	Contatto	(nessuno)
2 Categoria	Guasto	Priorità	Alta
3 Stato	Aperto	Assegnato a	Amministratore
4 Descrizione *	Part of the last delivery arrived damaged. The customer asks for a replacement.		
5 Risoluzione			

Elimina

Annulla

Salva

A cosa serve

I dati di una richiesta di assistenza. I campi contrassegnati con * sono obbligatori.

Come si usa

- 1 Cliente e, facoltativamente, il contatto che l'ha segnalato.
- 2 Categoria e priorità.
- 3 Stato e responsabile.
- 4 Descrizione: cosa sta succedendo, con le parole del cliente.
- 5 Risoluzione: cosa è stato fatto per risolverlo. Resta nella cronologia del ticket.

Attività

Dove: CRM → Attività

CRM One360 0.1.3 Posta CRM Impostazioni Sistema Guida Azienda dimostrativa

Attività

AZIENDA DIMOSTRATIVA: i dati sono solo esempi. Per lavorare con i tuoi dati reali, passa alla tua azienda in Sistema -> Azienda.

CRM > Attività

Attività
Cose da fare con scadenze e promemoria. Possono essere collegate a un lead, un cliente, un'opportunità o un ticket.

Stato: (tutti) ☒ Solo le mie **Ricarica**

2 **3** **4** **5**

Titolo	Stato	Priorità	Scadenza	Collegata a	Assegnato a
Confirm the meeting	Completata	Bassa	14/01/2026 16:45	Opportunità	Amministratore
Check payment status	Completata	Bassa	23/01/2026 08:00	Opportunità	Amministratore
Introduce the support team	Completata	Bassa	02/04/2026 09:30	Opportunità	Amministratore
Call about the renewal	Completata	Media	15/04/2026 08:30	Opportunità	Amministratore
Send the brochure	Completata	Alta	08/06/2026 15:45	Opportunità	Amministratore
Call about the renewal	Completata	Alta	17/06/2026 08:45	Opportunità	Amministratore
Follow-up call	Completata	Media	17/07/2026 17:15	Opportunità	Amministratore
Send the brochure	Completata	Bassa	27/07/2026 12:15	Opportunità	Amministratore
Prepare product demo	Completata	Alta	29/07/2026 11:15	Opportunità	Amministratore
Review the contract	Completata	Bassa	26/08/2026 09:45	Opportunità	Amministratore
Visit the customer	Completata	Bassa	14/09/2026 08:30	Opportunità	Amministratore
Follow-up call	Completata	Bassa	14/09/2026 13:45	Opportunità	Amministratore
Confirm the meeting	Completata	Bassa	20/09/2026 12:45	Opportunità	Amministratore
Schedule training	Completata	Alta	21/09/2026 10:15	Opportunità	Amministratore
Visit the customer	Completata	Bassa	24/09/2026 12:30	Opportunità	Amministratore
Prepare quarterly review	Da fare	Bassa	30/09/2026 10:00	Cliente	Amministratore
Collect feedback	In corso	Alta	02/10/2026 10:00	Cliente	Amministratore
Follow-up call	Da fare	Bassa	03/10/2026 10:00	Cliente	Amministratore
Confirm the meeting	Da fare	Bassa	05/10/2026 10:00	Cliente	Amministratore

Confirm the meeting

Stato: **Completata**
Priorità: **Bassa**
Assegnato a: **Amministratore**
Collegata a: **Opportunità: Annual maintenance contract**
Scadenza: **14/01/2026 16:45**
Promemoria: **—**
Completata: **14/01/2026 17:45**
Creata: **06/01/2026 17:45 - Amministratore**

Descrizione
Demo task of the DEMO company.

Modifica **Completa**

A cosa serve

Il tuo elenco di cose da fare: chiamate da fare, preventivi da inviare, visite da pianificare.

Come si usa

- 1 Seleziona «Solo le mie» per vedere solo le attività assegnate a te. Il filtro per stato mostra le attività in uno stato (da fare, in corso, completata, annullata) o tutte.
- 2 Data e ora di scadenza.
- 3 Collegata a: il cliente, lead, opportunità o ticket a cui appartiene l'attività.
- 4 «Nuova attività» e «Modifica» aprono la scheda dell'attività.
- 5 «Completa» contrassegna come svolta l'attività selezionata.
- 6 Fai clic su un'attività e viene mostrata a destra, senza aprirla: la descrizione, il nome di ciò a cui è collegata, il promemoria, quando è stata completata e chi l'ha creata e quando.

La scheda dell'attività e i promemoria

Dove: CRM → Attività → Nuova attività o Modifica

Modifica attività

1

Titolo *

Confirm the meeting

Descrizione

Demo task of the DEMO company.

Stato

Completata

▼

Priorità

Bassa

▼

2

Scadenza

14/01/2026

3

Promemoria

<dd/MM/yyyy>

8

4

Collega a

Opportunità

▼

n. 29 (collegato)

▼

5

Assegnato a

Amministratore

▼

Elimina

Annulla

Salva

A cosa serve

Cosa bisogna fare, quando e chi deve farlo.

Come si usa

- 1 Titolo (obbligatorio) e descrizione.
- 2 Data di scadenza.
- 3 Promemoria: a quella data e ora il responsabile riceve un avviso nella campanella e, se il suo utente ha un indirizzo e-mail, un'e-mail.
- 4 Collega a: scegli il tipo (cliente, lead, opportunità o ticket) e poi il record.
- 5 Assegnato a: chi deve svolgerla.

Suggerimento: Ogni promemoria viene inviato una sola volta, anche se la persona ha il programma aperto su più computer.

5

Posta

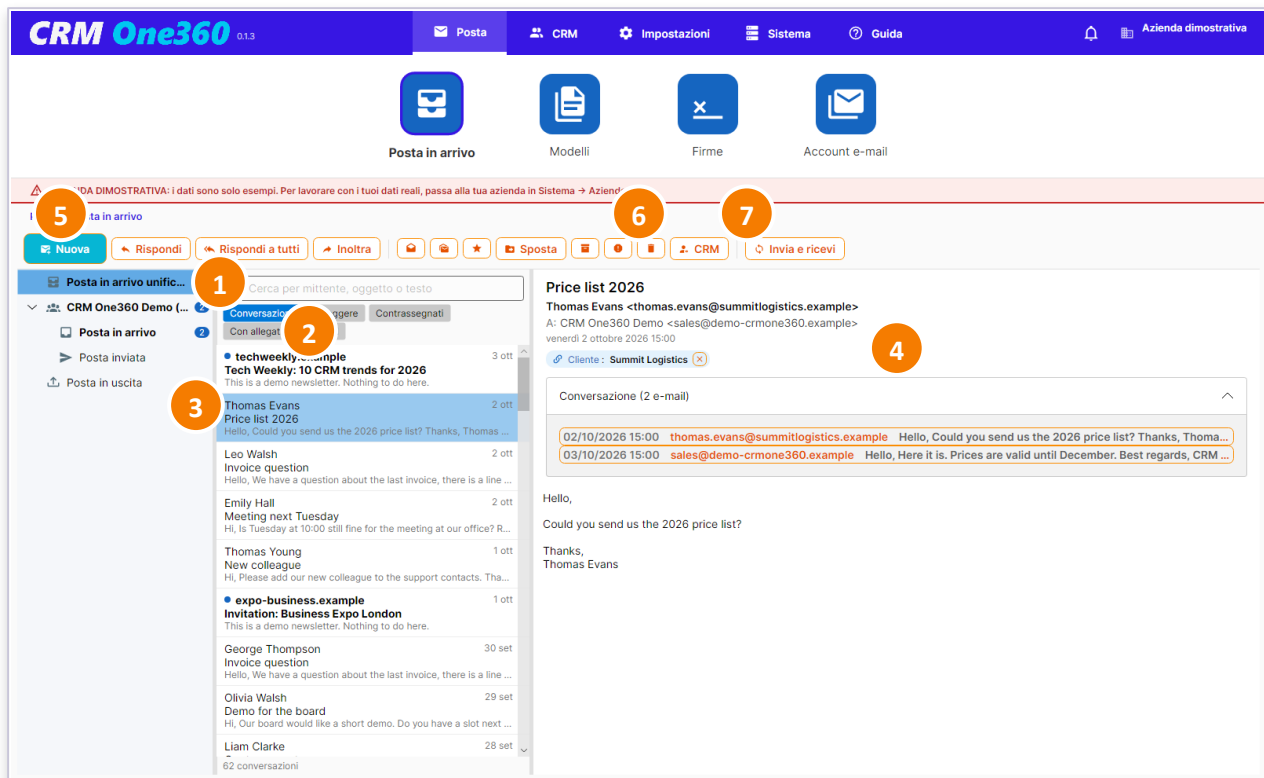
CRM One360 riceve e invia la tua posta mentre è aperto. Ogni e-mail da o verso un cliente, un lead o un contatto viene collegata alla sua scheda, così tutta la conversazione è nel CRM.

In questo capitolo

- La posta in arrivo e la lettura di un'e-mail
- Scrivere, rispondere e inoltrare
- Collegare un'e-mail al CRM
- Modelli e firme
- Account e-mail e regole

La posta in arrivo

Dove: **Posta** → **Posta in arrivo**



A cosa serve

La tua posta, con le cartelle di tutti gli account che puoi usare.

Come si usa

- 1 Cartelle: la posta in arrivo unificata (tutti i tuoi account insieme), ogni account con le sue cartelle Posta in arrivo e Posta inviata, e la Posta in uscita con le e-mail in attesa di invio.
- 2 Ricerca e filtri rapidi: Conversazioni raggruppa le e-mail dello stesso thread; Da leggere, Contrassegnati, Con allegati e Dal CRM (solo le e-mail collegate a un record del CRM).
- 3 Elenco delle e-mail. Un punto blu indica che non è stata letta. Fai clic su una per leggerla.
- 4 Riquadro di lettura: mittente, destinatari, i record del CRM a cui è collegata e, in una conversazione, tutte le sue e-mail.
- 5 «Nuova», «Rispondi», «Rispondi a tutti» e «Inoltra» aprono la finestra di scrittura.
- 6 «CRM» collega l'e-mail a un record (un cliente, lead, ticket o opportunità) o ne crea uno a partire da essa: un lead, un ticket, un'opportunità, un'attività o un contatto.
- 7 «Invia e ricevi» controlla subito gli account, senza aspettare il controllo automatico successivo.

Suggerimento: I pulsanti piccoli accanto a «Sposta» segnano come letta o da leggere, contrassegnano, archiviano, segnano come indesiderata ed eliminano.

Scrivere un'e-mail

Dove: **Posta** → **Posta in arrivo** → **Nuova, Rispondi o Inoltra**

The screenshot shows the email composition window in CRM One360. At the top, there is a toolbar with buttons: «Invia» (blue), «Pianifica» (orange), «Salva bozza» (orange), «Modello» (orange), «Allega» (orange), and a text format dropdown set to «Testo normale». Below the toolbar, the email fields are visible: «Da:» (1) with the value «CRM One360 Demo <sales@demo-crmone360.example>», «A:» (2) with the value «Thomas Evans <thomas.evans@summitlogistics.example>» and a «Cc / Ccn» button (3) to its right, and «Oggetto:» with the value «Re: Price list 2026». The main body of the email is a large empty text area (4).

A cosa serve

Scrivere, rispondere e inoltrare e-mail.

Come si usa

- 1 Da: l'account da cui viene inviata. La sua firma predefinita viene aggiunta automaticamente.
- 2 A: inizia a digitare un nome o un indirizzo e scegliilo tra i suggerimenti (contatti, clienti e lead).
- 3 «Cc / Ccn» mostra i campi per le copie.
- 4 Il testo dell'e-mail, con formattazione (grassetto, elenchi, link...). «Testo normale» rimuove la formattazione.

Pulsanti in alto: «Invia» mette l'e-mail nella Posta in uscita e la invia subito; «Pianifica» la invia più tardi, alla data e all'ora che scegli; «Salva bozza» la conserva per finirla dopo; «Modello» compila oggetto e testo da un modello con i dati del destinatario; «Allega» aggiunge file. Quando un'e-mail parte, compare subito in Posta inviata e nei record a cui è collegata (cliente, ticket...).

Collegare posta e CRM

Le e-mail vengono collegate al CRM automaticamente. Devi farlo a mano solo in pochi casi.

Collegamenti automatici

Quando arriva un'e-mail dall'indirizzo di un cliente, lead o contatto, o viene inviata a esso, viene collegata a quel record. Se l'oggetto contiene il numero di un ticket, come «[Ticket #31]», viene collegata anche a quel ticket. La vedi nella vista cliente 360° e in Ticket.

Collegare a mano

Seleziona l'e-mail, premi «CRM» → «Collega a un cliente, lead, ticket o opportunità...» e scegli il record (pagina successiva). Il collegamento compare sotto il mittente; premi la sua × per rimuoverlo.

Creare da un'e-mail

Dallo stesso pulsante «CRM» puoi creare un lead, un ticket, un'opportunità, un'attività o un contatto con i dati dell'e-mail. Utile per le richieste che arrivano da indirizzi nuovi.

E-mail senza risposta

Se l'e-mail di un cliente resta senza risposta per diversi giorni, il programma ti avvisa nella campanella. Il numero di giorni si imposta in Posta → Account e-mail.

Collegare un'e-mail a mano

Dove: **Posta** → **Posta in arrivo** → **CRM** → **Collega a...**

Cerca il cliente o il lead per nome, P. IVA o e-mail, il ticket per numero o oggetto oppure l'opportunità per titolo.

1

Ticket #31 Problem with the last delivery 2

Annulla

Collega

A cosa serve

Collega l'e-mail selezionata al record che scegli, quando il collegamento automatico non l'ha trovato: per esempio, la risposta di un cliente che ha perso il numero del ticket.

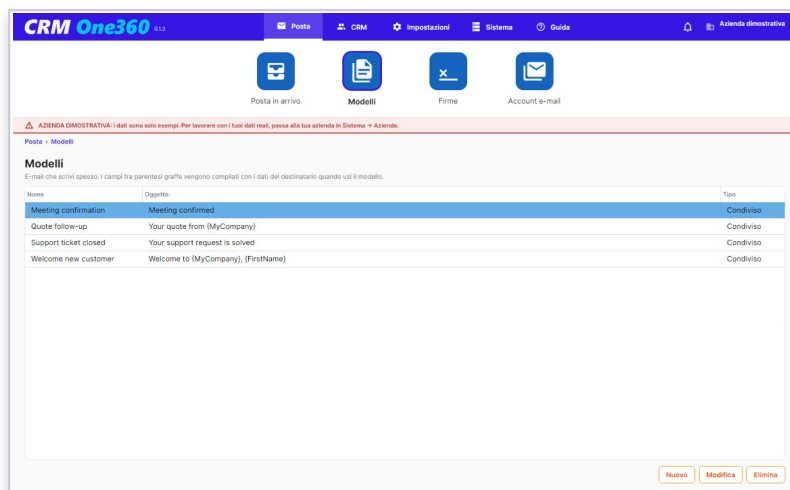
Come si usa

- 1 Digita parte di ciò che cerchi: clienti e lead per nome, P. IVA o e-mail; ticket per numero («31» o «#31») o oggetto; opportunità per titolo.
- 2 Scegli il record nell'elenco (il suo tipo compare prima del nome) e premi «Collega», oppure fai doppio clic.

Suggerimento: Quando cerchi il numero di un ticket, quel ticket compare per primo.

Modelli

Dove: **Posta** → **Modelli**



Modello

Nome: Meeting confirmation

Oggetto: Meeting confirmed

☒ Condiviso con tutti gli utenti

Campi che puoi usare: {FirstName} {LastName} {FullName} {Company} {Email} {MyName} {MyEmail} {MyCompany} {Date}

Hello (FirstName),
This is to confirm our meeting. If anything changes, just reply to this email.
See you soon,
(MyName)

Annulla Salva

Finestra del modello: nome, oggetto, se è condiviso e il testo.

A cosa serve

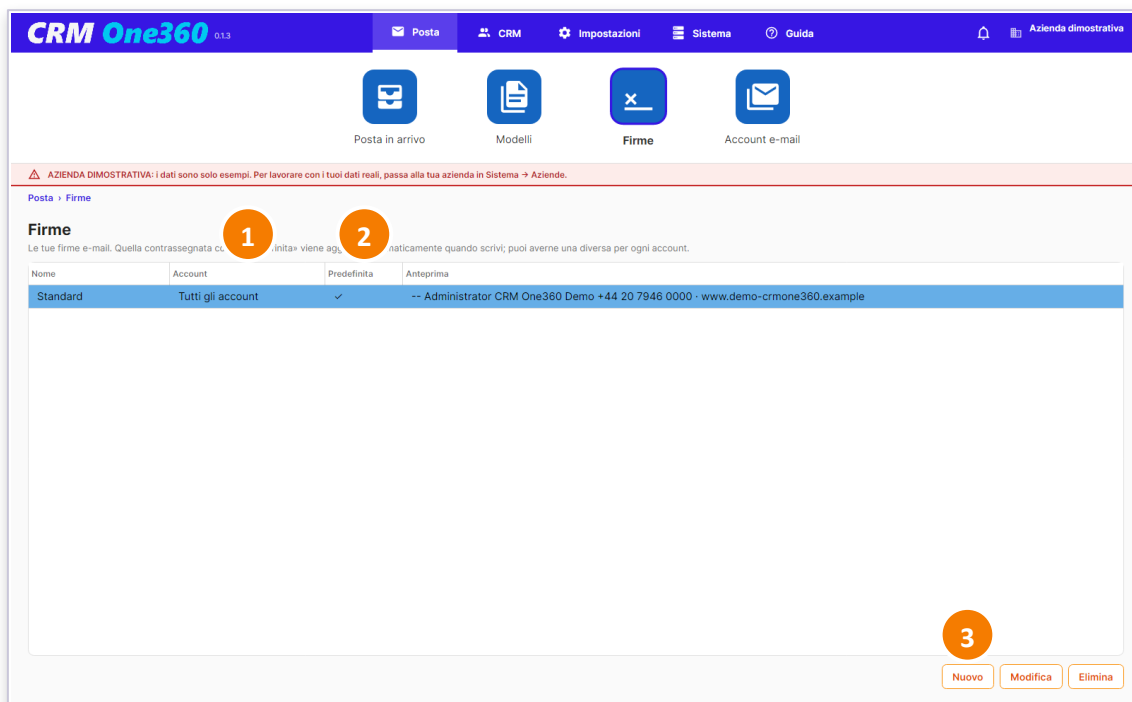
E-mail che scrivi spesso (benvenuto, follow-up di un preventivo, conferma di una riunione...). Quando usi un modello, i campi tra parentesi graffe vengono compilati con i dati del destinatario.

Come si usa

- 1 Premi «Nuovo», oppure seleziona un modello e premi «Modifica».
- 2 Scrivi il nome, l'oggetto e il testo. In entrambi puoi usare questi campi: {FirstName}, {LastName}, {FullName}, {Company}, {Email}, {MyName}, {MyEmail}, {MyCompany} e {Date}.
- 3 Seleziona «Condiviso con tutti gli utenti» perché tutti possano usarlo (serve l'autorizzazione a gestire gli account condivisi); altrimenti è solo tuo.
- 4 Per usarlo, premi «Modello» nella finestra in cui scrivi l'e-mail.

Firme

Dove: **Posta** → **Firme**



A cosa serve

Il testo aggiunto in fondo alle tue e-mail: nome, azienda, telefono...

Come si usa

- 1 Ogni firma può essere per un account o per tutti.
- 2 Quella contrassegnata come «Predefinita» viene aggiunta automaticamente quando scrivi da quell'account.
- 3 «Nuovo» e «Modifica» aprono la finestra della firma, dove scrivi il testo con la formattazione.

Suggerimento: Ogni utente ha le proprie firme. Nell'azienda DEMO ogni utente ne ha già una chiamata «Standard».

Account e-mail

Dove: **Posta** → **Account e-mail**

The screenshot shows the 'Account e-mail' section of the CRM One360 interface. At the top, there's a navigation bar with 'Posta', 'CRM', 'Impostazioni', 'Sistema', and 'Guida'. Below it are icons for 'Posta in arrivo', 'Modelli', 'Firme', and 'Account e-mail'. A warning banner states: 'AZIENDA DIMOSTRATIVA: i dati sono solo esempi. Per lavorare con i tuoi dati reali, passa alla tua azienda in Sistema → Aziende.' The main heading is 'Account e-mail' with a subtitle: 'I tuoi account e-mail e quelli condivisi con te. Il programma riceve e invia la posta in background mentre è aperto.' Below this is a table with columns: 'Indirizzo e-mail', 'Nome visualizzato dai destinatari', 'Tipo', 'Tipo di server', and 'Stato'. The table contains one row: 'sales@demo-crmone360.example', 'CRM One360 Demo', 'Condiviso', 'POP3', and 'In attesa di ricezione'. At the bottom, there are two settings sections. The first, 'Avvisa delle e-mail dei clienti senza risposta dopo', has a dropdown set to '3', a label 'giorni (0 = non avvisare)', and a 'Salva' button. The second, 'Avvisa gli amministratori quando i dati superano', has a dropdown set to '5000', a label 'MB', a 'Salva' button, and the text 'Attualmente 1 MB.' On the right side of the table, there are buttons: 'Invia e ricevi', 'Nuovo', 'Modifica', 'Elimina', 'Regole...', and 'Ricarica'.

Account e-mail

I tuoi account e-mail e quelli condivisi con te. Il programma riceve e invia la posta in background mentre è aperto.

Indirizzo e-mail	Nome visualizzato dai destinatari	Tipo	Tipo di server	Stato
sales@demo-crmone360.example	CRM One360 Demo	Condiviso	POP3	In attesa di ricezione

Invia e ricevi Nuovo Modifica Elimina Regole... Ricarica

Avvisa delle e-mail dei clienti senza risposta dopo 3 giorni (0 = non avvisare) Salva

Avvisa gli amministratori quando i dati superano 5000 MB Salva Attualmente 1 MB.

A cosa serve

I tuoi account e-mail e quelli condivisi con te (per esempio vendite@ o info@).

Come si usa

- 1 Gli account personali sono tuoi; quelli condivisi sono usati da più persone.
- 2 Stato di ogni account: quando ha ricevuto posta l'ultima volta o l'errore, se ce n'è uno.
- 3 «Nuovo» aggiunge un account; «Modifica» cambia quello selezionato.
- 4 «Regole...» imposta le regole per la posta in arrivo dell'account.
- 5 Giorni senza risposta dopo i quali il programma ti avvisa di un'e-mail di un cliente (0 = mai).
- 6 Dimensione dei dati oltre la quale vengono avvisati gli amministratori.

Aggiungere un account e-mail

Dove: **Posta** → **Account e-mail** → **Nuovo o Modifica**

Account e-mail

1 Indirizzo e-mail: sales@demo-crmone360.example Configura automaticamente

Nome visualizzato dai destinatari: CRM One360 Demo 2

3 Password:
Lasciala vuota per mantenere quella salvata.

4 Impostazioni avanzate

Tipo di server: POP3

Server posta in arrivo: pop.demo.invalid 995 SSL/TLS

Server posta in uscita (SMTP): smtp.demo.invalid 587 STARTTLS

Nome utente: sales@demo-crmone360.example

Giorni da scaricare la prima volta: 180

☒ Lascia una copia delle e-mail sul server

☒ Account attivo

5 ☒ Account condiviso (ad esempio info@ o vendite@)

Scegli chi può usarlo e chi può inviare da esso.

☒ Amministratore	☒ Può inviare
☐ Laura Bennett	☒ Può inviare
☐ Mark Sullivan	☒ Può inviare
☐ 6 arter	☒ Può inviare

Testa account Annulla Salva

A cosa serve

Collega CRM One360 a un account e-mail del tuo dominio o del tuo provider (IMAP o POP3 con password).

Passo per passo

- 1 Digita l'indirizzo e-mail e il nome che vedranno i destinatari.
- 2 Premi «Configura automaticamente»: il programma trova i server dei provider più comuni.
- 3 Digita la password dell'account.
- 4 Se il tuo provider non viene trovato, compila le impostazioni avanzate: tipo di server (IMAP o POP3), server, porte e sicurezza.
- 5 Account condiviso (amministratori): seleziona chi può usarlo e chi può inviare da esso.
- 6 Premi «Testa account» e, se è tutto corretto, «Salva».

Attenzione: Non è possibile usare account Gmail e Outlook.com / Hotmail: non permettono più ai programmi di accedere con nome utente e password.

Regole della posta

Dove: **Posta** → **Account e-mail** → **Regole...**

Regole per sales@demo-crmone360.example
Vengono applicate in ordine a ogni e-mail che arriva nella Posta in arrivo.

Nome	Regola	Attivo

5
↓

1

Nome:

2

Se Mittente ▼ contiene

3

allora Sposta in una cartella ▼ Scegli la cartella ▼

☒ Attivo ☐ Non applicare le regole successive

4
Nuovo
Elimina
Salva

A cosa serve

Le regole smistano automaticamente la posta in arrivo di un account, per esempio spostando le newsletter in una cartella.

Come si usa

- 1 Nome della regola.
- 2 Condizione: il campo (mittente, oggetto o destinatario) e il testo che deve contenere.
- 3 Azione: sposta in una cartella, segna come letto, contrassegna, collega a un cliente o apri un ticket di assistenza.
- 4 Seleziona «Non applicare le regole successive» per fermarti a questa regola quando si verifica.
- 5 Le frecce cambiano l'ordine: le regole si applicano dall'alto verso il basso.

6

Impostazioni

Dati e valuta dell'azienda, fasi della pipeline e categorie di ticket, utenti, ruoli e chi segue ogni cliente. La maggior parte di queste schermate è per gli amministratori.

In questo capitolo

- Dati dell'azienda
- Impostazioni CRM: fasi della pipeline e categorie di ticket
- Utenti
- Ruoli e autorizzazioni
- Assegnazione clienti

Azienda

Dove: **Impostazioni** → **Azienda**

The screenshot shows the 'CRM One360' interface. The top navigation bar includes 'Posta', 'CRM', 'Impostazioni' (selected), 'Sistema', and 'Guida'. Below the navigation bar is a row of icons for 'Azienda', 'Impostazioni CRM', 'Utenti', 'Ruoli e autorizzazioni', 'Account e-mail', 'Claude (assistente IA)', 'Assegnazione clienti', and 'Preferenze'. A warning banner states: 'AZIENDA DIMOSTRATIVA: i dati sono solo esempi. Per lavorare con i tuoi dati reali, passa alla tua azienda in Sistema → Aziende.' The main content area is titled 'Impostazioni > Azienda' and 'Azienda'. It contains the text 'Dati dell'azienda in cui stai lavorando' followed by four input fields: 'Codice' (with 'DEMO' as a placeholder), 'Nome' (with 'Azienda dimostrativa' as a placeholder), 'P. IVA / C.F.', and 'Valuta' (with a dropdown menu showing 'EUR — Euro (€)'). A 'Salva' button is located at the bottom left of the form. Four numbered orange circles are overlaid on the image: 1 points to the 'Nome' field, 2 points to the 'P. IVA / C.F.' field, 3 points to the 'Valuta' dropdown, and 4 points to the 'Salva' button.

A cosa serve

Il nome, la P. IVA e la valuta dell'azienda in cui stai lavorando.

Come si usa

- 1 Nome dell'azienda, come compare in alto a destra nella finestra.
- 2 P. IVA / C.F.
- 3 Valuta degli importi: opportunità, pipeline, dashboard e Cliente 360°. Le nuove aziende partono con la valuta della regione di Windows.
- 4 Premi «Salva».

Suggerimento: Creare, disattivare e cambiare azienda si fa in Sistema → Aziende.

Impostazioni CRM: fasi della pipeline

Dove: Impostazioni → Impostazioni CRM → Fasi della pipeline

CRM One360 0.1.3

Posta CRM Impostazioni Sistema Guida Azienda dimostrativa

Azienda Impostazioni CRM Utenti Ruoli e autorizzazioni Account e-mail Claude (assistente IA) Assegnazione clienti Preferenze

Impostazioni CRM Ricarica

Fasi della pipeline (Kanban) e categorie per classificare i ticket di supporto.

Fasi della pipeline 1 2 3 4 5

Ordine	Codice	Nome	Prob. %	Vinta	Persa	Attivo
10	QUAL	Qualificazione	10	☐	☐	☒
20	CONT	Contattato	25	☐	☐	☒
30	PROP	Proposta	50	☐	☐	☒
40	NEGO	Negoziazione	75	☐	☐	☒
50	WON	Vinta	100	☒	☐	☒
60	LOST	Persa	0	☐	☒	☒

Modifica fase

Codice *

Nome *

Ordine Probabilità predefinita %

Colore (esadecimale, ad es. #1565C0)

☐ Fase finale: Vinta

☐ Fase finale: Persa

☒ Attiva (visibile nella pipeline)

Salva Annulla

A cosa serve

Le fasi che un'opportunità attraversa, in ordine. Sono le colonne della pipeline.

Come si usa

- 1 Due schede: Fasi della pipeline e Categorie di ticket.
- 2 Ogni fase ha un ordine, un codice, un nome e una probabilità predefinita.
- 3 «Nuovo» aggiunge una fase; «Modifica» cambia quella selezionata.
- 4 Scheda della fase: codice, nome, ordine, probabilità predefinita e colore della colonna della pipeline.
- 5 Contrassegna le fasi finali: una per le opportunità vinte e una per quelle perse. Deseleziona «Attivo» per nascondere una fase che non usi più.

Attenzione: Non eliminare fasi che hanno opportunità: disattivarle invece.

Impostazioni CRM: categorie di ticket

Dove: Impostazioni → Impostazioni CRM → Categorie di ticket

CRM One360 0.1.3

Posta CRM Impostazioni Sistema Guida Azienda dimostrativa

Azienda Impostazioni CRM Utenti Ruoli e autorizzazioni Account e-mail Claude (assistente IA) Assegnazione clienti Preferenze

⚠ AZIENDA DIMOSTRATIVA: i dati sono solo esempi. Per lavorare con i tuoi dati reali, passa alla tua azienda in Sistema → Aziende.

Impostazioni > Impostazioni CRM

Impostazioni CRM [Ricarica](#)

Fasi della pipeline (Kanban) e categorie per classificare i ticket di supporto.

Fasi della pipeline Categorie di ticket

Categorie dei ticket di supporto			
		Nuovo	Modifica
Codice	Nome	Colore	Attivo
IMPR	Miglioramento	#43A047	☒
INC	Guasto	#E53935	☒
QUES	Domanda	#1E88E5	☒
TRAI	Formazione	#8E24AA	☒
WARR	Garanzia	#FB8C00	☒

Seleziona una categoria e premi Modifica oppure premi Nuovo per crearne una.

A cosa serve

Le categorie con cui classificare i ticket di assistenza (guasto, domanda, richiesta...). Ognuna ha un codice, un nome, un colore e può essere disattivata.

Come si usa

- 1 Premi «Nuovo» per aggiungere una categoria, oppure selezionane una e premi «Modifica».
- 2 Digita il codice, il nome e il colore e premi «Salva».

Utenti

Dove: Impostazioni → Utenti

CRM One360 0.1.3

Posta CRM Impostazioni Sistema Guida Azienda dimostrativa

Azienda Impostazioni CRM Utenti Ruoli e autorizzazioni Account e-mail Claude (assistente IA) Assegnazione clienti Preferenze

Utenti
4 utente/i.

Nome utente	Nome	Attivo	Bloccato fino a
admin	Amministratore	☒	
laura	Laura Bennett	☒	
mark	Mark Sullivan	☒	
sophie	Sophie Carter	☒	

Crea nuovo utente

Nome utente:

Nome:

Password:

E-mail:

Come amministratore ☐

Crea utente

Dettagli dell'utente

Nome utente: **laura**

Nome: **Laura Bennett**

E-mail: **laura@demo-crm.example**

Creato: **06/10/2026**

Disattiva **Riattiva** **Reimposta**

Ruoli dell'utente

SALES

Ruoli attivi

Codice	Descrizione
ADMIN	Amministratore: vede e gestisce tutto
READONLY	Sola lettura del proprio portafoglio
SALES	Commerciale: il proprio portafoglio clienti e la propria attività
SUPPORT	Supporto: ticket e attività del proprio portafoglio

A cosa serve

Le persone che possono accedere all'azienda e i loro ruoli.

Come si usa

1. Fai clic su un utente per vederne i dati.
2. Per creare un utente, compila nome utente, nome, password ed e-mail in basso a sinistra e premi «Crea utente». Seleziona «Come amministratore» per dargli il ruolo ADMIN.
3. «Disattiva» impedisce all'utente di accedere; «Riattiva» gli consente di nuovo l'accesso. La sua cronologia viene conservata.
4. Per reimpostare una password dimenticata, digitane una nuova e premi «Reimposta».
5. Ruoli dell'utente.
6. Ruoli disponibili. Usa le frecce per assegnare o togliere un ruolo.

Suggerimento: L'e-mail di ogni utente serve per inviargli i promemoria delle attività.

Ruoli e autorizzazioni

Dove: Impostazioni → Ruoli e autorizzazioni

CRM One360 0.1.3

Posta CRM Impostazioni Sistema Guida Azienda dimostrativa

Azienda Impostazioni CRM Utenti **Ruoli e autorizzazioni** Account e-mail Claude (assistente IA) Assegnazione clienti Preferenze

Ruoli e autorizzazioni
4 ruoli/i - 11 autorizzazione/i disponibile/i.

Codice	Descrizione	Attivo
ADMIN	Amministratore: vede	☒
READONLY	Sola lettura del propr	☒
SALES	Commerciale: il propr	☒
SUPPORT	Supporto: ticket e att	☒

Dettagli del ruolo

Codice: SALES

Descrizione: Commerciale: il proprio portafoglio clienti e la propria posta elettronica

Attivo: ☒

Salva modifiche Elimina ruolo

Autorizzazioni del ruolo

Codice	Descrizione
CRM.ACCESS	Accedere al CRM
MAIL.ACCESS	Usare la posta elettronica

Autorizzazioni disponibili

Codice	Descrizione
COMPANIES.MANAGE	Gestire le aziende
CRM.ACCESS	Accedere al CRM
CRM.ASSIGN	Assegnare e riassegnare clienti e lead agli
CRM.CONFIGURE	Configurare le fasi della pipeline e le categ
CRM.VIEW_ALL	Vedere tutti i clienti e i lead, indipendentem
MAIL.ACCESS	Usare la posta elettronica
MAIL.SHARED_ACCOUNTS	Creare e gestire account e-mail condivisi
SECURITY.ROLES	Gestire ruoli e autorizzazioni
SECURITY.USERS	Gestire gli utenti

Crea nuovo ruolo

CODICE Descrizione +

A cosa serve

Un ruolo è un insieme di autorizzazioni. Gli utenti ricevono le autorizzazioni tramite i loro ruoli.

Come si usa

- 1 Scegli un ruolo. Il programma include ADMIN, SALES, SUPPORT e READONLY.
- 2 Modificane la descrizione o disattivalo e premi «Salva modifiche».
- 3 Autorizzazioni che il ruolo ha già.
- 4 Autorizzazioni che puoi aggiungere. Usa le frecce per aggiungerle o toglierle.
- 5 Per creare un ruolo, digita il codice e la descrizione e premi «+».

Suggerimento: Autorizzazioni importanti: «Vedere tutti i clienti e i lead» (CRM.VIEW_ALL) mostra l'intero portafoglio; senza di essa ogni utente vede solo i propri clienti. «Assegnare e riassegnare clienti e lead agli utenti» (CRM.ASSIGN) apre Assegnazione clienti.

Assegnazione clienti

Dove: Impostazioni → Assegnazione clienti

CRM One360 0.1.3

Posta CRM Impostazioni Sistema Guida Azienda dimostrativa

Azienda Impostazioni CRM Utenti Ruoli e autorizzazioni Account e-mail Claude (assistente IA) **Assegnazione clienti** Preferenze

Assegnazione clienti

Chi gestisce ogni cliente e lead. Gli utenti senza l'autorizzazione «Vedere tutti i clienti» vedono solo i propri.

Utente ☐ Solo non assegnati Provincia / Stato Settore Tag Nome o P. IVA

	Tipo	Nome	P. IVA / C.F.	Provincia / Stato	Settore	Gestito da
☐	Cliente	AquaFlow P...	30-7731943	Texas	Installations	★ Amministratore
☐	Lead	Atlas Removals				★ Amministratore
☐	Cliente	BioMed Laboratories Inc	43-8823619	California	Healthcare	★ Amministratore
☐	Lead	Blue Lagoon Pools				★ Amministratore
☐	Cliente	Bluebell Language School	GB511761594	Oxfordshire	Education	★ Amministratore
☐	Cliente	Brightside Dental Clinic	GB238910798	Greater Manchester	Healthcare	★ Amministratore
☐	Cliente	Clear Road Driving School				★ Amministratore
☐	Cliente	ClearSight Opticians	GB537374938	Nottinghamshire	Healthcare	★ Amministratore
☐	Cliente	Compass Digital Agency				★ Amministratore
☐	Lead	Corner Café Collective				★ Amministratore
☐	Cliente	Crown Pharmacy	GB275346082	Merseyside	Healthcare	★ Amministratore
☐	Lead	Do Re Mi Music School				★ Amministratore
☐	Lead	Evergreen Landscaping				★ Amministratore
☐	Cliente	Family Fresh Supermarkets	GB424662917	Leicestershire	Retail	★ Amministratore
☐	Cliente	Galway Bay Seafood	IE1146768A	Connacht	Food	★ Amministratore

46 clienti e lead.

Selezione / deselection tutto

Utente

Motivo (facoltativo)

Assegna a questo utente

Rimuovi da questo utente

Rendi responsabile

Trasferisci l'intero portafoglio

Da questo utente...

...all'utente scelto sopra. Utile quando un commerciale se ne va o è in ferie.

Trasferisci

Cronologia del selezionato

A cosa serve

Chi segue ogni cliente e lead. Gli utenti senza l'autorizzazione «Vedere tutti i clienti e i lead» vedono solo i propri.

Come si usa

1. Filtra per utente, provincia, settore, tag o nome; «Solo non assegnati» mostra quelli che nessuno segue.
2. Gestito da: gli utenti di ogni cliente. La stella indica il responsabile.
3. Seleziona i clienti e i lead che vuoi modificare (oppure «Seleziona / deselection tutto»).
4. Scegli un utente e premi «Assegna a questo utente», «Rimuovi da questo utente» o «Rendi responsabile». L'utente riceve un avviso.
5. Trasferisci l'intero portafoglio da un utente a un altro, per esempio quando un commerciale se ne va o è in ferie.

7

Claude, il tuo assistente IA

Con Claude Desktop installato sullo stesso computer puoi fare domande sul tuo CRM con parole tue e, se un amministratore lo consente, chiedere a Claude di creare e aggiornare record o di inviare e-mail per te.

In questo capitolo

- Cosa puoi chiedere a Claude
- Collegare Claude Desktop
- Cosa può fare Claude

Cosa puoi chiedere a Claude

Claude legge il CRM dell'azienda che scegli e risponde nella tua lingua. Alcuni esempi:

Domande

«Quali opportunità si chiudono questo mese?» · «Quali ticket ha aperti Laura?» · «Riassumimi tutto su Harbour View Hotel» · «Quali clienti non sono stati contattati da tre mesi?»

Posta (se consentito)

«Mostrami le ultime e-mail di Summit Logistics» · «Rispondi a Thomas Evans con il listino prezzi 2026 nel testo». Claude legge solo gli account selezionati da un amministratore e non invia mai allegati. Se l'e-mail riguarda un ticket, Claude aggiunge «[Ticket #31]» all'oggetto, così la risposta torna al ticket.

Modifiche (se consentite)

«Crea un'attività per chiamare Blue Lagoon Pools lunedì» · «Sposta l'opportunità Website redesign in Proposta» · «Registra una chiamata con Emily Hall» · «Collega questa e-mail al ticket 31». Tutto ciò che fa Claude viene firmato dall'utente «Claude (assistente IA)», così puoi sempre vedere chi ha creato o modificato un record.

Sempre sotto il tuo controllo

Claude non elimina né disattiva mai record, non elimina, sposta né archivia mai e-mail e non vede mai le password.

Impostazioni di Claude

Dove: **Impostazioni** → **Claude (assistente IA)** · solo amministratori

CRM One360 0.1.3

Posta CRM Impostazioni Sistema Guida Azienda dimostrativa

Azienda Impostazioni CRM Utenti Ruoli e autorizzazioni Account e-mail **Claude (assistente IA)** Assegnazione clienti Preferenze

Impostazioni > Claude (assistente IA)

Claude (assistente IA)

Con Claude Desktop installato su questo computer puoi fare domande sui dati di CRM One360 in linguaggio naturale: «Quali opportunità sono aperte?», «Quali ticket ha Giulia?». Qui decidi cos'altro può fare Claude in questa azienda.

Dati del CRM

Claude può sempre consultare clienti, contatti, lead, opportunità, ticket, attività e interazioni.

☐ Consenti a Claude di creare e modificare dati del CRM

Posta

Seleziona gli account di cui Claude può leggere le e-mail e, se consenti l'invio, quelli da cui può inviare. Claude non può inviare allegati e non elimina, sposta né archivia mai e-mail.

☐ Consenti a Claude di inviare e-mail (senza allegati)

sales@demo-crmone360.example
Account condiviso

☐ Lettura ☐ Invio

Salva

Mai modificato: ☐ - consulta solo il CRM e non vede alcuna e-mail.

Cosa non fa mai Claude

Claude non elimina né disattiva mai alcun record, non elimina, sposta né archivia mai e-mail, non invia mai allegati e non può vedere alcuna password. Degli utenti vede solo il nome, per poter assegnare loro clienti, ticket e attività. Tutto ciò che Claude crea, modifica o invia viene firmato dall'utente «Claude (assistente IA)» e registrato nel log di controllo del programma. Quell'utente non può accedere al programma.

Come connettere Claude Desktop

Apri Claude Desktop, vai a Impostazioni → Estensioni e trascina il questo file:
C:\CRMOne360\mcp\crmone360.mcpb

A cosa serve

Decide cosa può fare Claude in questa azienda. Per impostazione predefinita Claude consulta solo il CRM e non vede la posta.

Come si usa

- 1 Selezionala per consentire a Claude di creare e modificare clienti, lead, opportunità, ticket, attività e interazioni.
- 2 Selezionala per consentire a Claude di inviare e-mail, sempre senza allegati.
- 3 Per ogni account, seleziona «Lettura» perché Claude possa leggerne le e-mail e «Invio» perché possa inviare da esso.
- 4 Premi «Salva». La modifica vale dalla domanda successiva.
- 5 Il file da trascinare in Claude Desktop (pagina successiva).

Collegare Claude Desktop

Lo fai una sola volta su ogni computer.

1. Installa Claude Desktop

Scaricalo da claude.ai e accedi con il tuo account Claude.

2. Aggiungi l'estensione di CRM One360

In Claude Desktop vai in Impostazioni → Estensioni e trascina nella finestra il file C:\CRMOne360\mcp\crmone360.mcpb. Premi «Installa».

3. Chiedi

Apri una nuova chat e chiedi, per esempio, «Quali aziende ho in CRM One360?». La prima volta Claude ti chiede l'autorizzazione a usare l'estensione.

Quale azienda?

Claude lavora con l'azienda che nomini. Se non dici quale, consulta le tue aziende e te lo chiede.

Suggerimento: Le e-mail inviate da Claude compaiono in CRM One360 entro pochi secondi, in Posta inviata e nel loro cliente e ticket, se il programma è aperto; altrimenti, quando lo apri.

Attenzione: CRM One360 deve essere installato sullo stesso computer di Claude Desktop (non serve che il programma sia aperto). Claude lavora con gli stessi dati del programma, anche nelle installazioni multiutente.

8

Sistema

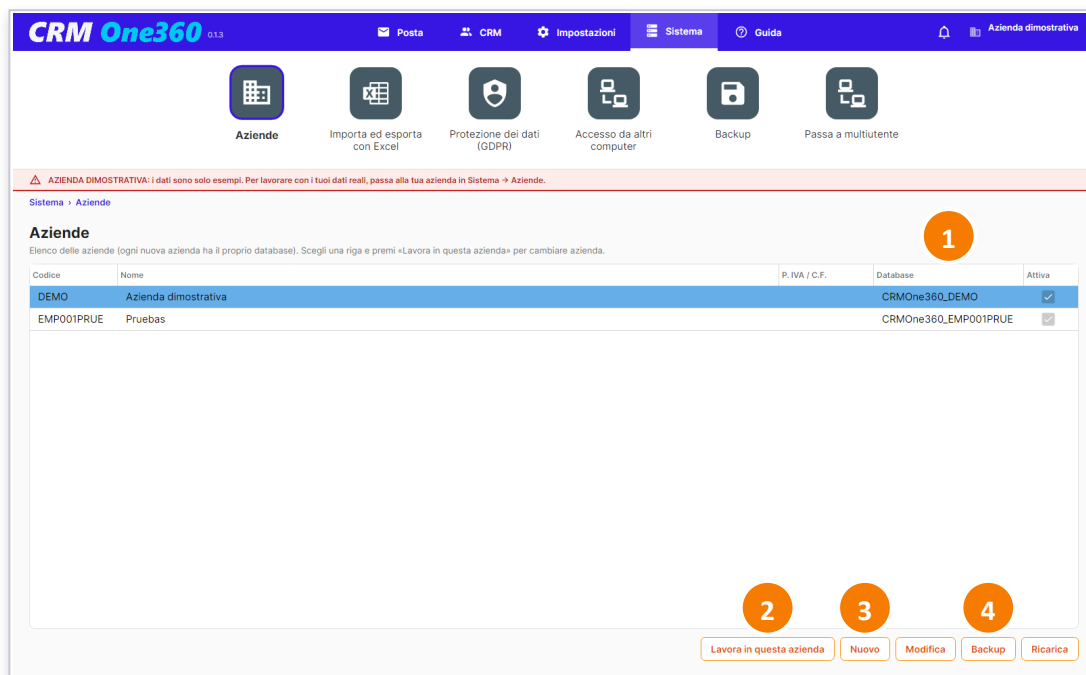
Schermate per gli amministratori: aziende, Excel, protezione dei dati, backup e lavoro da più computer.

In questo capitolo

- Aziende
- Importa ed esporta con Excel
- Protezione dei dati (GDPR)
- Backup
- Lavorare da più computer

Aziende

Dove: **Sistema** → **Aziende**



Azienda: DEMO

Nome

P. IVA / C.F.

Codice

Database

Cartella allegati

☒ Attiva

Annulla
Salva

Finestra dell'azienda: nome, P. IVA e cartella degli allegati e-mail.

A cosa serve

Le aziende di questa installazione. Ognuna ha il proprio database: clienti, e-mail e utenti non sono condivisi tra le aziende.

Come si usa

- 1 Database di ogni azienda.
- 2 «Lavora in questa azienda» passa all'azienda selezionata.
- 3 «Nuovo» crea un'azienda; «Modifica» ne cambia nome, P. IVA o cartella degli allegati, oppure la disattiva.
- 4 «Backup» copia subito il database dell'azienda selezionata.

Importa ed esporta con Excel

Dove: **Sistema** → **Importa ed esporta con Excel** · solo amministratori

CRM One360 0.1.3

Posta CRM Impostazioni Sistema Guida

Aziende **Importa ed esporta con Excel** Protezione dei dati (GDPR) Accesso da altri computer Backup Passa a multiutente

AZIENDA DIMOSTRATIVA: i dati sono solo esempi. Per lavorare con i tuoi dati reali, passa alla tua azienda in Sistema → Aziende.

Sistema > Importa ed esporta con Excel

Importa ed esporta con Excel

Solo per amministratori. Esporta i dati del CRM in Excel o aggiungi clienti, lead e contatti da un file Excel o CSV.

Esporta

1. Usa la di lavoro di Excel con un foglio per ogni elemento selezionato, con tutti i record dell'azienda.

☒ Clienti ☒ Contatti ☒ Lead ☒ Opportunità ☒ Ticket ☒ Attività

Esporta in Excel...

Importa

3. Scegli il modello, compilalo e scegli il file. Prima di importare, la visualizzazione vedrà. 4. 5. Succederà con ogni riga: quelle già esistenti vengono ignorate e non viene mai sovrascritto nulla.

Cosa importare: Clienti Scarica modello... Scegli file...

Riga	Cosa succede	Nome	Dettagli
------	--------------	------	----------

6. Importa 0 righe

A cosa serve

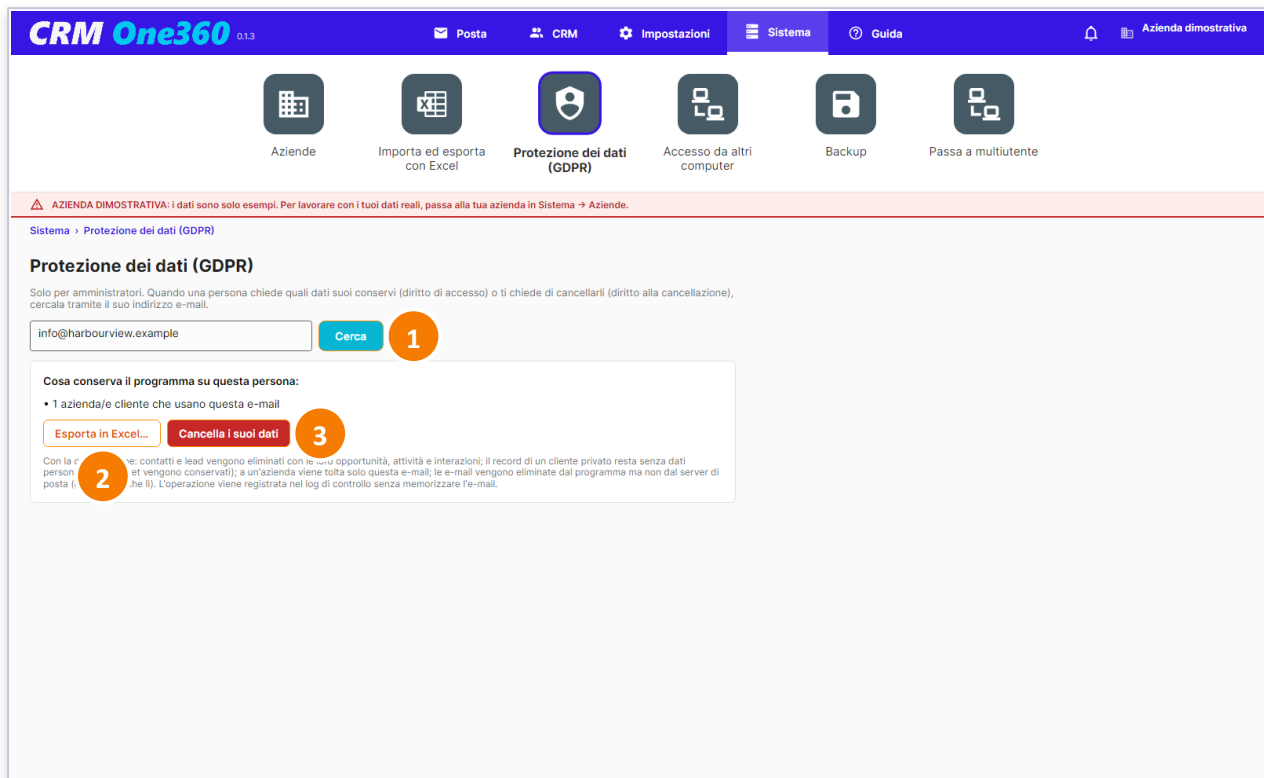
Porta i tuoi dati in Excel, oppure importa clienti, lead e contatti da un file Excel o CSV (per esempio, dal tuo programma precedente).

Come si usa

1. Seleziona ciò che vuoi esportare.
2. «Esporta in Excel...» crea una cartella di lavoro con un foglio per ogni elemento selezionato.
3. Per importare, scegli cosa: clienti, lead o contatti.
4. Scarica il modello e compilalo (una riga per record).
5. Scegli il file. L'elenco mostra cosa succederà con ogni riga prima di salvare qualsiasi cosa.
6. Premi «Importa» per salvare. Le righe già esistenti vengono ignorate: non viene mai sovrascritto nulla.

Protezione dei dati (GDPR)

Dove: **Sistema** → **Protezione dei dati (GDPR)** · solo amministratori



A cosa serve

Risponde alle richieste delle persone che chiedono quali dati conservi su di loro (diritto di accesso) o ti chiedono di cancellarli (diritto alla cancellazione).

Come si usa

- 1 Digita l'indirizzo e-mail della persona e premi «Cerca». Il programma elenca tutto ciò che usa quell'indirizzo.
- 2 «Esporta in Excel...» crea un file con i suoi dati, da inviarle.
- 3 «Cancella i suoi dati» elimina i contatti e i lead con quell'indirizzo e le relative e-mail, e rimuove l'indirizzo dalle aziende clienti. La cancellazione viene registrata senza conservare l'indirizzo e-mail.

Attenzione: La cancellazione non si può annullare. Le e-mail vengono eliminate dal programma ma non dal server di posta: eliminalle anche lì.

Backup

Dove: **Sistema** → **Backup**

CRM One360 0.1.3

Posta CRM Impostazioni **Sistema** Guida Azienda dimostrativa

Aziende Importa ed esporta con Excel Protezione dei dati (GDPR) Accesso da altri computer **Backup** Passa a multiutente

⚠ AZIENDA DIMOSTRATIVA: I dati sono solo esempi. Per lavorare con i tuoi dati reali, passa alla tua azienda in Sistema → Aziende.

Sistema > Backup

Backup

Esegue il backup di tutti i database di CRM One360: il sistema e tutte le aziende, comprese quelle disattivate. I backup vengono salvati nella cartella indicata qui sotto, su questo computer.

1 **Esegui backup ora**

Non è ancora stato eseguito alcun backup.

Conserva il backup su un altro computer o disco

Se questo computer si guasta o va perso, il backup sul suo disco va perso con lui. Conserva l'ultimo backup su un disco esterno, una chiavetta USB, un altro computer o il tuo cloud: «Salva con nome...» crea un unico file .zip con il backup più recente di ogni database e gli allegati di posta elettronica di ogni azienda.

2 **Salva con nome...**

⚠ I backup non sono crittografati: contengono tutti i dati dei clienti e le e-mail. Conservarli in un luogo ad accesso limitato.

Backup automatici

CRM One360 può eseguire il backup da solo ogni tot giorni, mentre il programma è aperto su questo computer.

3 Cartella dei backup: C:\CRMOne360\Copias de seguridad **Sfoglia...**

4 Esegui backup ogni (giorni): 7

Avvisa se passano più di (giorni): 14

Backup da conservare (per database): 10

Backup automatici attivati: ☐

Salva impostazioni

5 **Ripristina un backup**

Backup presenti nella cartella. Il ripristino SOVRASCRIVE il database a cui appartiene il backup: ti verrà chiesta conferma, con il database e la data. Se il backup proviene da un altro computer (file .zip), importalo prima con «Importa backup...»: mette i file .bak nella cartella dei backup e gli allegati di posta nella cartella degli allegati di ogni azienda.

Cerca backup **Importa backup...** **Ripristina selezionato**

File	Dimensioni	Data
------	------------	------

A cosa serve

Copie di tutti i database di CRM One360: quello di sistema e quelli di tutte le aziende.

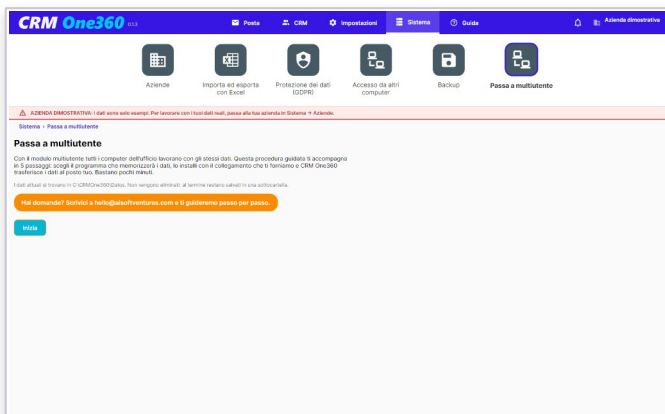
Come si usa

- 1** «Esegui backup ora» crea subito una copia.
- 2** «Salva con nome...» crea un unico .zip con l'ultima copia di ogni database e gli allegati e-mail. Conservalo su un disco esterno, una chiavetta USB o il tuo cloud.
- 3** Cartella in cui vengono salvate le copie.
- 4** Copie automatiche: ogni quanti giorni, quando avvisare e quante copie conservare.
- 5** Ripristino: trova le copie o importa un .zip e ripristina quella che scegli.

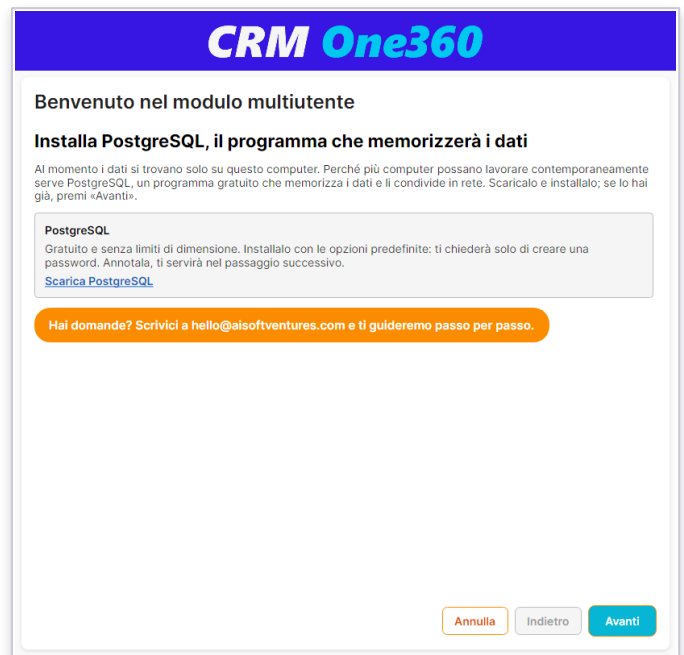
Attenzione: I backup non sono crittografati: contengono tutti i dati dei tuoi clienti e le e-mail. Conservarli in un luogo ad accesso limitato.

Lavorare da più computer

Dove: **Sistema** → **Passa a multiutente** e **Sistema** → **Accesso da altri computer**



Passa a multiutente: spiega il passaggio e avvia la procedura guidata.



Primo passo della procedura guidata: installare PostgreSQL.

A cosa serve

Per impostazione predefinita CRM One360 tiene i dati su un solo computer (monoutente). Per lavorare da più computer i dati passano a PostgreSQL, un database gratuito che li condivide sulla rete dell'ufficio.

Come si usa

- 1 In Sistema → Passa a multiutente premi «Inizia».
- 2 Scarica e installa PostgreSQL con le opzioni predefinite; annota la password che ti chiede.
- 3 Segui la procedura guidata: CRM One360 trasferisce i tuoi dati e si riavvia. I dati precedenti non vengono eliminati: restano in una sottocartella.
- 4 Su ciascuno degli altri computer installa CRM One360 e, nella procedura guidata di installazione, scegli «No, è già installato su un altro computer» (capitolo 9).
- 5 Sistema → Accesso da altri computer verifica che il computer principale accetti le connessioni e, se manca qualcosa, mostra come correggerlo.

Suggerimento: Hai dubbi? Scrivici a hello@aisoftventures.com e ti guideremo passo dopo passo.

Installazione e assistenza

La prima volta che apri CRM One360 una procedura guidata prepara tutto in pochi passi. Questo capitolo spiega anche come contattarci.

In questo capitolo

- La procedura guidata di installazione
- Un computer o più computer
- Aggiungere un altro computer
- Informazioni e contatti

La procedura guidata di installazione

Dove: la prima volta che apri CRM One360

A cosa serve

Prepara CRM One360 su questo computer.

Come si usa

- 1 Lingua del programma: scegli una delle lingue disponibili (italiano, inglese, spagnolo...).
- 2 Installazione semplice: consigliata. CRM One360 si installa da solo, passo per passo, senza bisogno di conoscenze tecniche.
- 3 Tecnico informatico: consente di scegliere il database (SQLite o PostgreSQL), il server e l'utente amministratore.
- 4 Continuando accetti i termini di utilizzo; «Visualizza termini» li mostra.

Un computer o più computer

Dove: procedura guidata di installazione → Installazione semplice → Avanti

CRM One360

Benvenuto in CRM One360

Come userai CRM One360?

- 1** ☒ **Su un solo computer**
I dati vengono memorizzati su questo computer. Non serve installare nient'altro.
- 2** ☐ **Su più computer dell'ufficio**
Tutti lavorano con gli stessi dati attraverso la rete. Richiede PostgreSQL (gratuito) installato su uno dei computer.
- 3** **Crea una password per accedere a CRM One360**
Scegli una nuova password. Non è la tua password di Windows: è quella che userai per accedere al programma come utente «admin». Almeno 8 caratteri, con almeno una cifra o un simbolo. Annotala: ti servirà anche se installi CRM One360 su altri computer.
Nuova password:
Ripeti password:
- 4** **Nome della tua azienda**
Viene creata la tua azienda con questo nome e anche un'azienda «DEMO» con dati di esempio per fare pratica. Se lo lasci vuoto, potrai creare la tua azienda in seguito in Sistema → Aziende.

Annulla Indietro **Avanti**

A cosa serve

Scegli come userai il programma e crea la tua password.

Come si usa

- 1** Su un solo computer: i dati restano su questo computer. Non serve installare nient'altro.
- 2** Su più computer: tutti lavorano con gli stessi dati in rete. Serve PostgreSQL (gratuito) su uno dei computer.
- 3** Crea la password dell'utente «admin», due volte. Almeno 8 caratteri, con una cifra o un simbolo. Annotala.
- 4** Digita il nome della tua azienda. Il programma la crea, insieme all'azienda DEMO con i dati di esempio. Premi «Avanti» e il programma si apre.

Attenzione: Questa password non è la password di Windows. Ti servirà per accedere e per installare CRM One360 su altri computer.

Aggiungere un altro computer

Dove: procedura guidata di installazione → Su più computer dell'ufficio

È la prima installazione nella tua azienda?

Connettiti al computer che contiene i dati.

A cosa serve

Sul secondo computer e su quelli successivi CRM One360 si connette al computer che contiene già i dati.

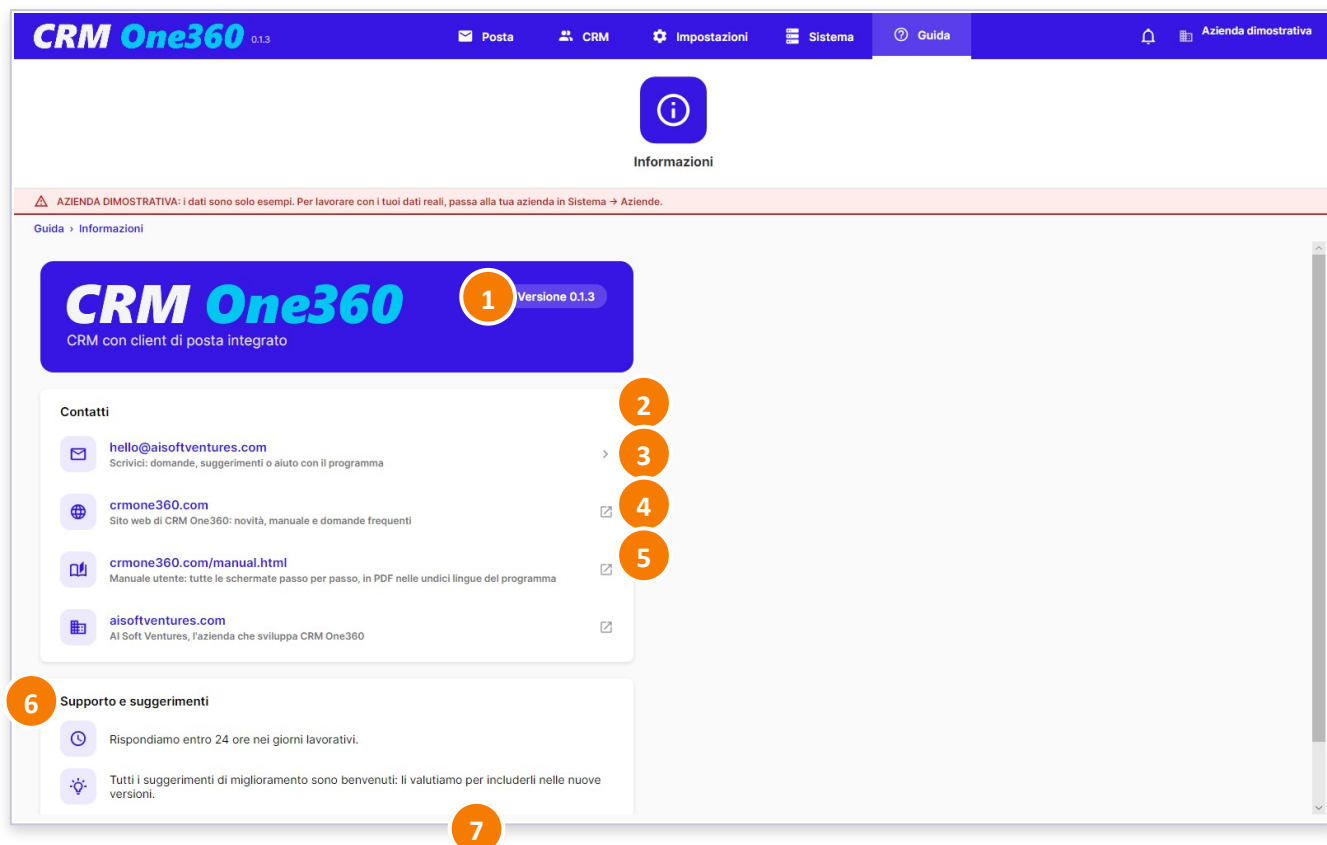
Come si usa

- 1 Scegli «No, è già installato su un altro computer».
- 2 Premi «Rileva rete» e scegli il computer che contiene i dati. Se non compare, digita il suo nome o indirizzo IP.
- 3 Digita la tua password di CRM One360 e premi «Connetti».

Suggerimento: Entrambi i computer devono essere sulla stessa rete. Se non riescono a connettersi, apri Sistema → Accesso da altri computer sul computer principale.

Informazioni e contatti

Dove: Guida → Informazioni



A cosa serve

La versione di CRM One360 che hai installato e come contattarci.

Come si usa

- 1 Versione: indicala quando ci scrivi.
- 2 E-mail: apre una nuova e-mail a hello@aisoftventures.com dal tuo account in CRM One360.
- 3 crmone360.com: il sito web del programma, con novità, questo manuale e domande frequenti.
- 4 crmone360.com/manual.html: la pagina di questo manuale sul sito web, per scaricarne l'ultima versione in PDF.
- 5 aisoftventures.com: il sito web di AI Soft Ventures, l'azienda che sviluppa CRM One360.
- 6 Supporto e suggerimenti: rispondiamo entro 24 ore nei giorni lavorativi e ogni suggerimento di miglioramento è benvenuto e valutato per le nuove versioni.
- 7 «Visualizza termini» mostra i termini e le condizioni di utilizzo.