Gli ambienti di lavoro condivisi e protetti nelle applicazioni CRM in ambiente web.

Le applicazioni di CRM in ambiente web si avvalgono di tecnologie basate su ambienti condivisi e protetti.

Non si può di certo affermare che gli ambienti condivisi e protetti siano applicazioni di CRM, ma sicuramente si può sostenere che applicazioni di CRM in ambiente web devono avvalersi di modalità di fruizione condivise e controllate negli accessi.

La gestione dei gruppi di lavoro, la condivisione di archivi, la partecipazione ai progetti, la ricerca ed erogazione di assitenza, lo scambio controllato e criptato di mail e di messaggi, la condivisione di rubriche e di agende, la consuntivazione delle attività svolte, l'assegnazione degli incarichi ed il controllo dello stato di avanzamento delle pratiche di assistenza, sono tutte attività in qualche modo connesse alle funzionalità tipiche del CRM.

Accanto alle *importanti* applicazioni del CRM molto costose, complesse e destinate alle grandi imprese, cominciano ad essere disponibili dei software *open source* e gratuiti che consentono di ottenere i risultati sopra elencati con poca fatica, rapidamente e con costi molto contenuti di assistenza all'installazione e all'uso: solo qualche centinaia di euro!

PHProjekt (www.phprojkt.com) è un'applicazione *open source* in ambiente PHP/MySql che consente di utilizzare in internet, intranet o rete locale, un ambiente di lavoro condiviso e protetto per scambiare archivi e messaggi, condividere appuntamenti e progetti, chattare, chiedere e ricevere assistenza, scambiare email, esprimere opinioni, realizzare questionari qualitativi e quantitativi e poi raccoglierne i risultati.

Contiene, come si vede, molti elementi tradizionali del CRM; è di immediato utilizzo ed è di non difficile installazione.

Richiede un ambiente che comprenda Apache, MySql e PHP. Funziona sia in Windows che in Linux.

PHProjekt è composto dai seguenti elementi:

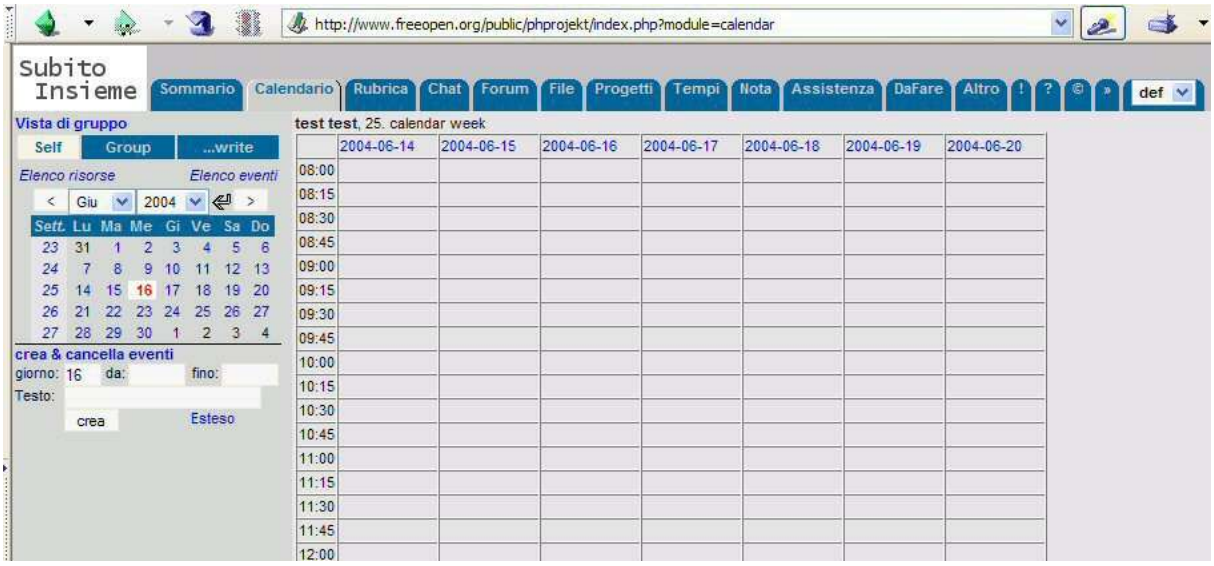
Generale: privilegi degli utenti, definizione dei gruppi, scelta della lingua, definizione delle API per altre applicazioni, altri dati di configurazione.
Calendario: in modalità individuale e di gruppo, impegni condivisi, profili di gruppo, gestione degli eventi ripetitivi, commenti degli eventii, persone referenti dei progetti, eventi riservati e pubblici, prenotazione di risorse.

Contatti: import/export dei contatti in differenti formati, registrazione dei contatti personali e di quelli pubblici, storia dei contatti, filtri di visualizzazione dei contatti
Consuntivo: lavoro svolto (inizio / fine) e costi, inserimento a posteriori dei consuntivi delle attività, commenti del Capo, assegnazione del lavoro a piu' progetti, rapporti mensili.
Progetti: sottoprogetti nei progetti con *profondità* illimitata e con struttura ad albero, aggiornamento dello stato del progetto riservato al project leader, statistiche e diagrammi di Gantt, vista sulle note e sugli archivi associati.
Chat: visibilità di quelli che sono online, salvataggio delle discussioni nel file del forum, sistema dei filtri, possibilità di stampa.
Assistenza: le richieste sono formulate in form specifici, data di evasione della richiesta, motore di ricerca sulle richieste analoghe che sono state evase, conferma automatica via email dell'accettazione della richiesta, assegnazione automatica o manuale del *risolutore*, trasformazione della richiesta da richiesta a sottoprogetto, assegnazione del tempo di evasione della richiesta (per successivo addebito), listati, ordinamenti e filtri.
Posta: accesso pop3 o imap, invio e ricezione della posta in formato ascii o html con allegati (attenzione perchè con gli allegati ci sono dei problemi), account multipli, regole per assegnare la posta alle cartelle, supporto ai fax ed agli SMS.
Archivi: upload e download di file, struttura ad albero delle cartelle, privilegi di accesso per ciascun file, filtri di visualizzazione per liste lunghe e per gruppi di lavoro, ordinamenti vari.
Note: scrittura su file delle note, visualizzazione ed aggiornamento, abbinamento ad un contatto / progetto, note private o del gruppo di lavoro, copia verso un terzo o via email, ricerca di parole all'interno del testo.
Bookmark: lista dei bookmark per un rapido accesso agli URL ritenuti importanti, editor per nuovi bookmark, controllo dei doppioni.
Questionari: scelta dei partecipanti al questionario, editor per creare il questionario, fino a tre possibili risposte per domanda (anche multiple), tabelle di visualizzazione dei risultati dei questionari attivi e di quelli già chiusi.
Amministrazione: password speciale solo per l'Amministratore, creazione e modifica dei gruppi di lavoro, utenti, progetti, risorse, consuntivi, controllo dei bookmarks e dei forum, parametri vari.
Da Fare: inserimento rapido di brevi memo, l'utente con profilo di supervisore, puo' assegnare il compito ad altro utente, visualizzazioni e cancellazioni di compiti
Allerta: piccola finestra che mostra gli eventi correnti, ulteriore box di avviso in occasione dell'approssimarsi dell'evento.
Sistema di ricerca: sistema completo di ricerca sul singolo modulo, ricerca sull'intera architettura dell'applicativo.

Subito Insieme

Subito Insieme FreeOpen

è la ***localizzazione di PHProjekt*** realizzata da www.freeopen.org



Group Office

Group-Office™ PROFESSIONAL

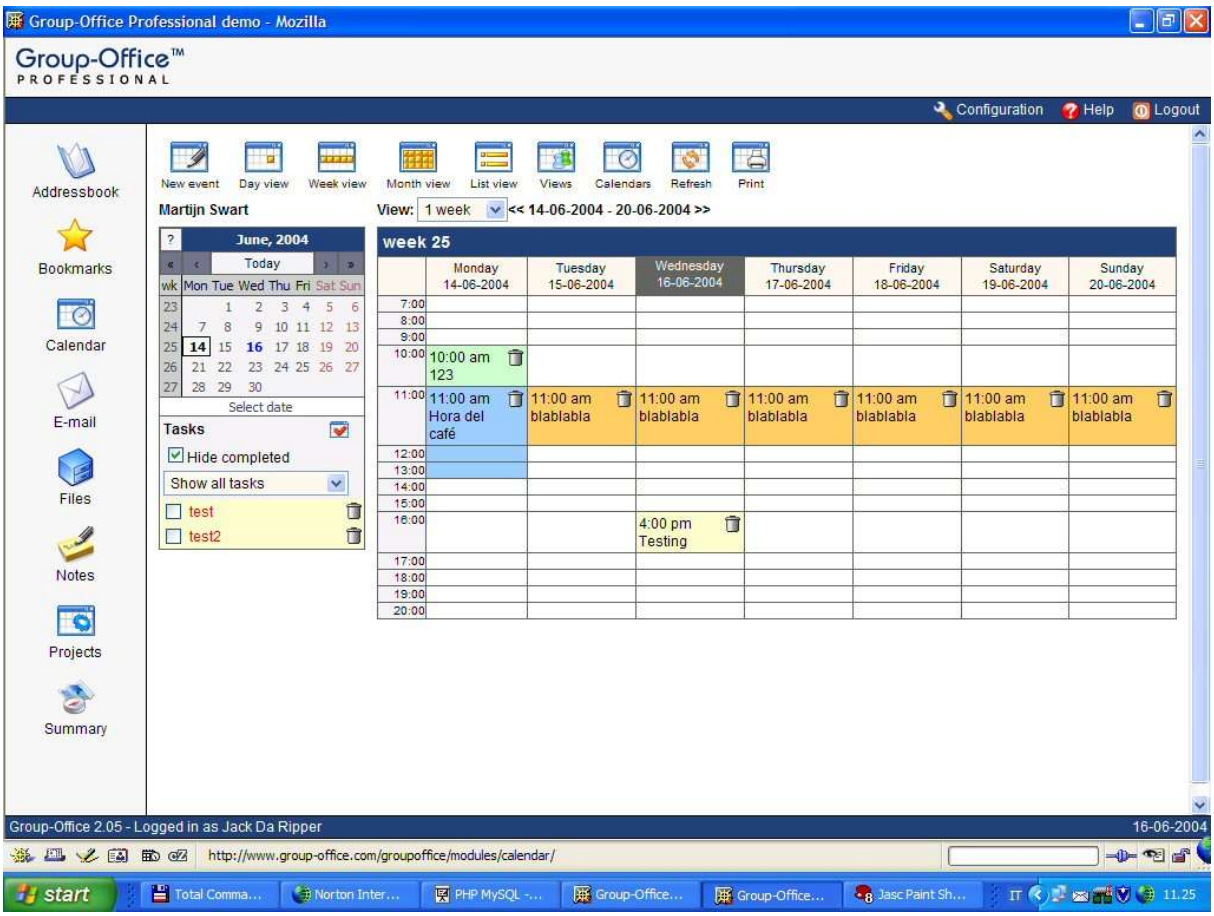
Group Office è un altro applicativo groupware scritto in PHP/MySql da Merijn Schering (http://sourceforge.net/projects/group-office).

.

E' uno strumento per favorire la collaborazione on-line fra persone anche appartenenti a grandi organizzazioni e con molti collaboratori. Unisce ad un'interfaccia intuitiva, una buona varietà di funzionalità che però sono inferiori nel numero a quelle disponibili in PHProjekt.

Le funzionalità incluse sono: invio e ricezione della posta, gestione dei progetti, agenda degli impegni, rubrica degli indirizzi, gestione del sito web e degli archivi da remoto.

Group Office può essere installato anche su di un server di tipo SSL per una maggiore sicurezza. Si integra con i server locali di posta sia in modalità IMAP, sia POP3 ed anche su server remoti.



Roberto Bello
www.freeopen.org