

**iBOWMobile**

**Agent Relationship Management (A.R.M.)**

Versione: 1  
Revisione: 26/10/2021

## Sommario

Obiettivi .....	2
BOW Control Panel .....	3
Informazioni generali .....	3
Gestione delle Comunicazioni .....	5
Pagina <i>Informazioni</i> .....	6
Pagina <i>Allegati</i> .....	9
Pagina <i>Distribuzione</i> .....	11
Gruppi Distribuzione .....	12
Risposte .....	15
iBOW Mobile - ARM .....	17
Gestione dei messaggi .....	18
Dettaglio del messaggio .....	20
Sincronizzazione messaggi .....	23

## Obiettivi

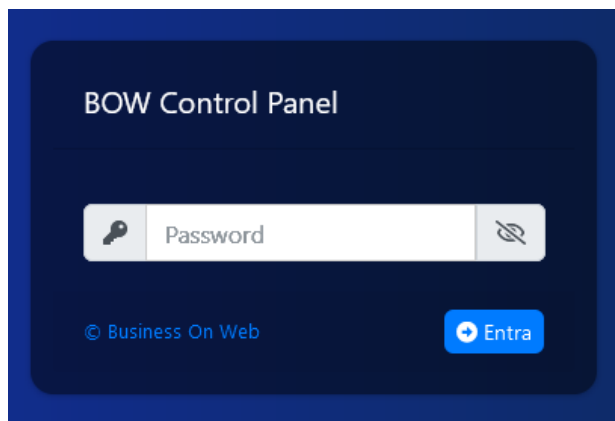
Tramite il modulo **Agent Relationship Management (A.R.M.)** si vuole sviluppare la relazione tra impresa mandante ed agente / rappresentante, creando vantaggi per entrambe le parti. Con ARM si vuole approcciare ad un metodo innovativo di comunicazione consapevole, bidirezionale e interattivo con la rete vendita. Lo strumento consentirà all'azienda l'invio contemporaneo di informazioni alla propria rete vendita e da questa ricevere le risposte richieste. L'aggregazione e le statistiche derivanti da questo flusso dati, consente di comporre un patrimonio informativo che consentirà al management aziendale di modulare e migliorare le proprie strategie di marketing sul territorio. Sarà possibile inviare agli agenti reports di vario tipo, solo a titolo di esempio:

- Statistiche di vendita per categoria cliente, per classificazione prodotti
- Elenco clienti potenziale sulla propria zona
- Comunicazioni aziendali importanti
- Comunicazione di articoli in promozione con risposta della quantità prenotata
- Estratti conto provvigionali
- Elenco clienti insolventi
- Elenco dei punti premio maturati dai propri clienti
- Cataloghi e schede articolo
- Collection per la campagna premi a punti
- Ecc.

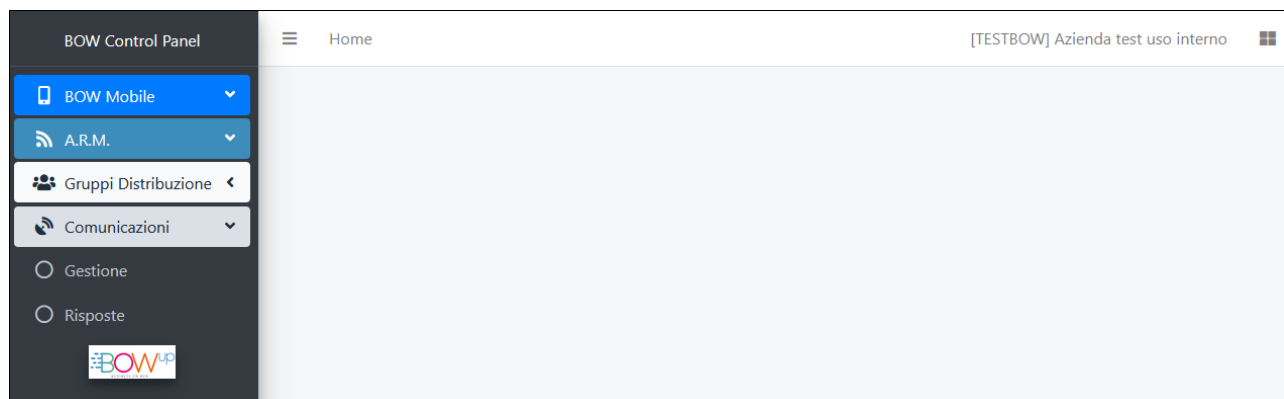
## BOW Control Panel

### Informazioni generali

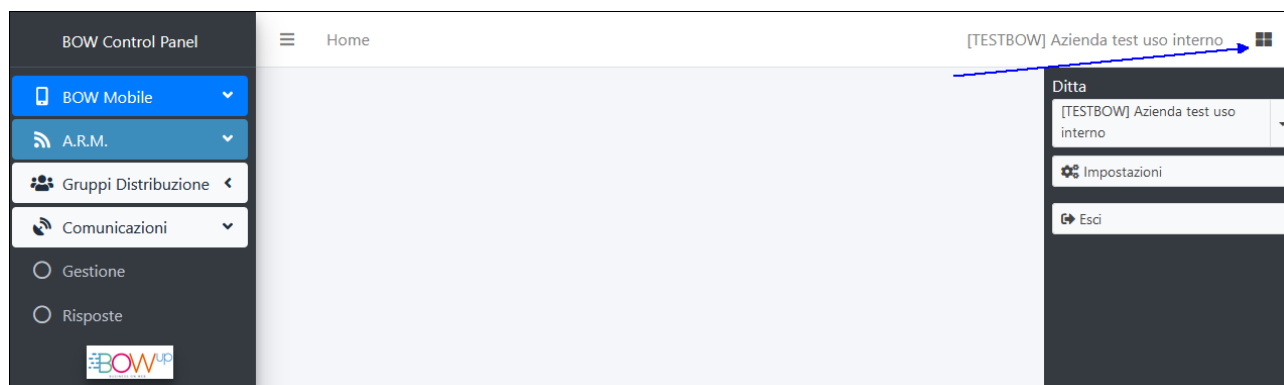
Utilizzando il link ottenuto dal Supporto BOW si accede al nuovo Pannello di Controllo BOW Mobile nel quale, tramite una interfaccia *responsive*, è possibile gestire i dati che caratterizzano il modulo BOWMobile - A.R.M. Al primo accesso sarà necessario eseguire il login con la stessa password che si utilizza per accedere all'Area Riservata BOW o BOW Up:



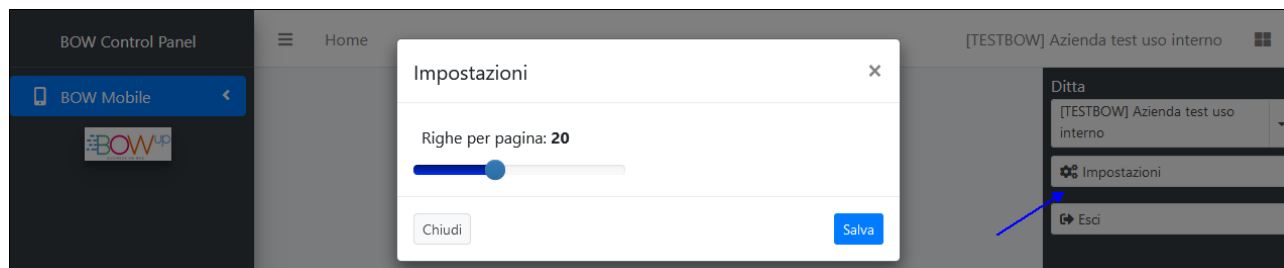
Dopo il login sarà visualizzato il menu principale:



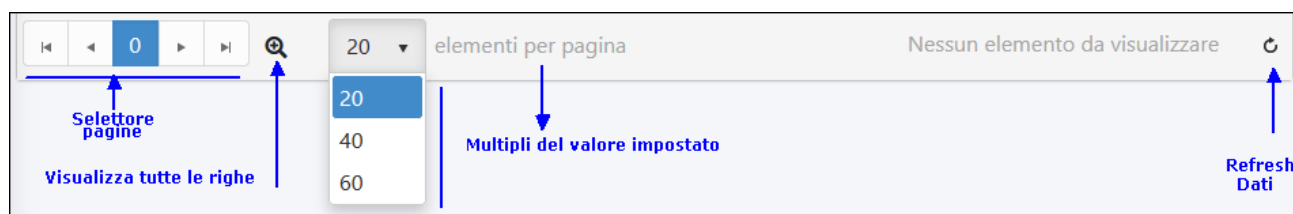
Tramite l'apposita icona posizionata in alto a destra è possibile accedere alle impostazioni di base utilizzate da questa interfaccia oppure eseguire il "Logout" cliccando su "Esci":



Quasi tutte le informazioni sono visualizzate tramite una griglia che visualizza una pagina di informazioni alla volta e, per ogni pagina, sono visualizzate “n” righe: le impostazioni consentono di stabilire il valore di “n” che inizialmente è fissato a 20:

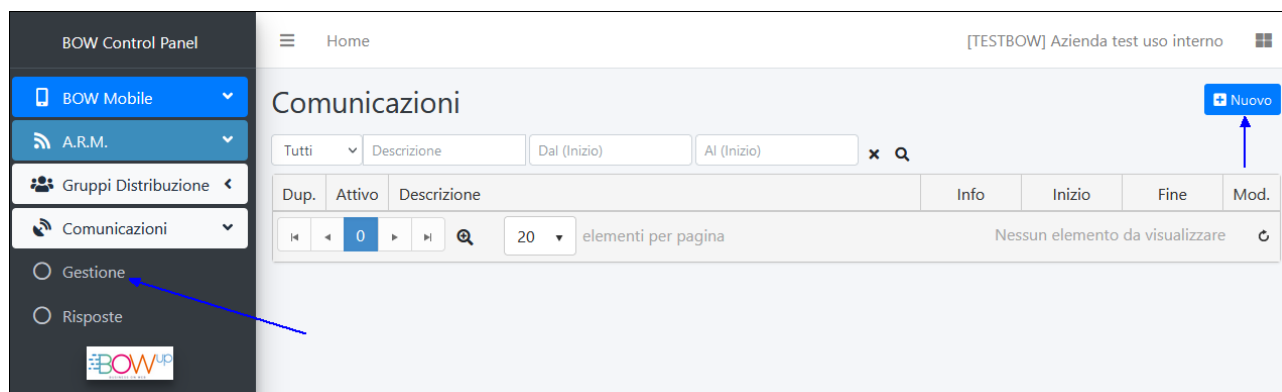


Nel piede di quasi tutte le griglie previste esistono apposite icone tramite le quali si possono selezionare le pagine da visualizzare oppure imporre la visualizzazione di tutte le righe, impostare temporaneamente il valore delle righe per pagina o eseguire un “Refresh dei Dati”. Il “Refresh dei Dati” si può utilizzare, ad esempio, quando la pagina è rimasta visualizzata per parecchio tempo e nel frattempo alcune informazioni sono state modificate:



## Gestione delle Comunicazioni

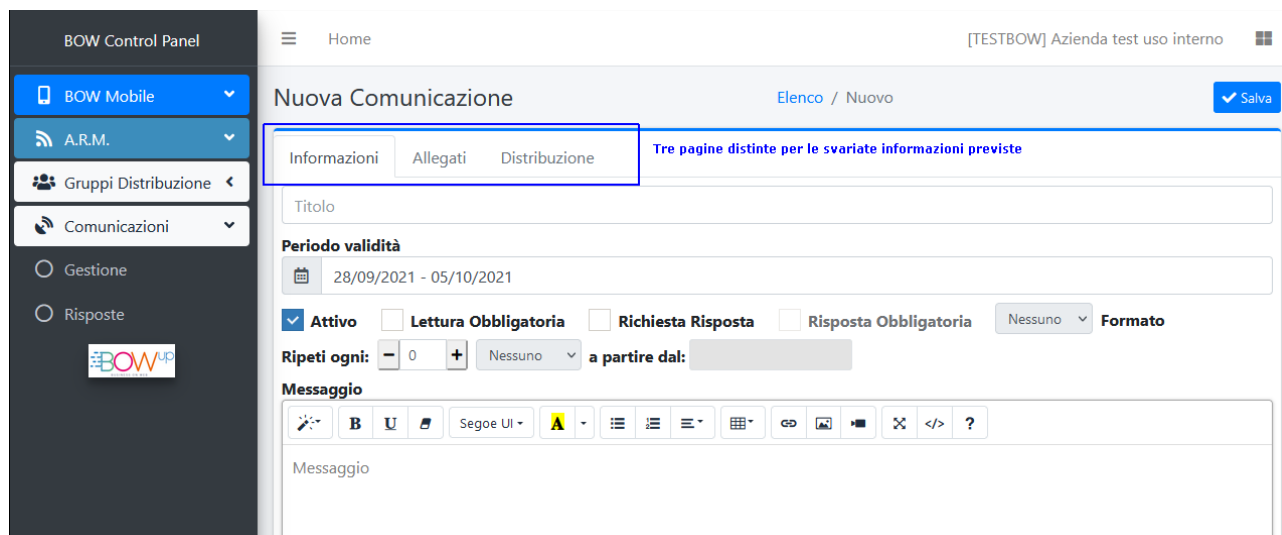
Cliccando la scelta di menu evidenziata sotto si possono gestire le Comunicazioni o Messaggi da inviare ai dispositivi mobili e per i quali, eventualmente, obbligare determinate risposte. Per creare una nuova comunicazione è sufficiente cliccare il tasto "Nuovo":



Sarà visualizzata la pagina "Informazioni" con la quale si potranno gestire i dati principali della comunicazione da creare. In tutto sono previste tre pagine distinte denominate:

- Informazioni
- Allegati
- Distribuzione

Non sarà possibile utilizzare le pagine *Allegati* e *Distribuzione* fino a quando non si confermano i dati della pagina principale "Informazioni".



Dopo ogni inserimento o modifica di una Comunicazione saranno automaticamente eliminate tutte le Comunicazioni Scadute da 2 anni rispetto alla data di lavoro comprese le eventuali Risposte previste.

Per mantenere una Comunicazione con le eventuali Risposte nel tempo è sufficiente disattivare l'opzione "Attivo" e impostare un lungo periodo di validità.

## Pagina *Informazioni*

### **Titolo**

E' un campo **obbligatorio** con il quale si deve dare un "titolo" alla Comunicazione.

### **Periodo validità**



Si imposta il periodo durante il quale la comunicazione sarà attiva e quindi gestita dai dispositivi mobili. Dopo la scadenza la comunicazione non sarà più visualizzata dal dispositivo mobile. Per impostare il periodo è prevista una interfaccia che consente in modo interattivo la selezione della data di inizio e della data di fine. Per default il periodo è impostato per una settimana:

### **Attivo**

Disattivando questa opzione è possibile salvare comunque tutte le informazioni previste ma la comunicazione sarà disponibile nei dispositivi esclusivamente quando l'opzione sarà riattivata.


### **Lettura Obbligatoria**

Attivando questa opzione la comunicazione prevista sarà visualizzata nel dispositivo e l'operatore non potrà proseguire con nessuna attività fino a quando non conferma l'avvenuta lettura come descritto nel paragrafo che descrive le funzionalità della App.


La lista delle Comunicazioni visualizza questa icona  quando l'opzione è attiva oppure visualizza questa icona  se è disattivata.

### **Richiesta Risposta**

Attivando questa opzione si richiede **facoltativamente** una Risposta alla

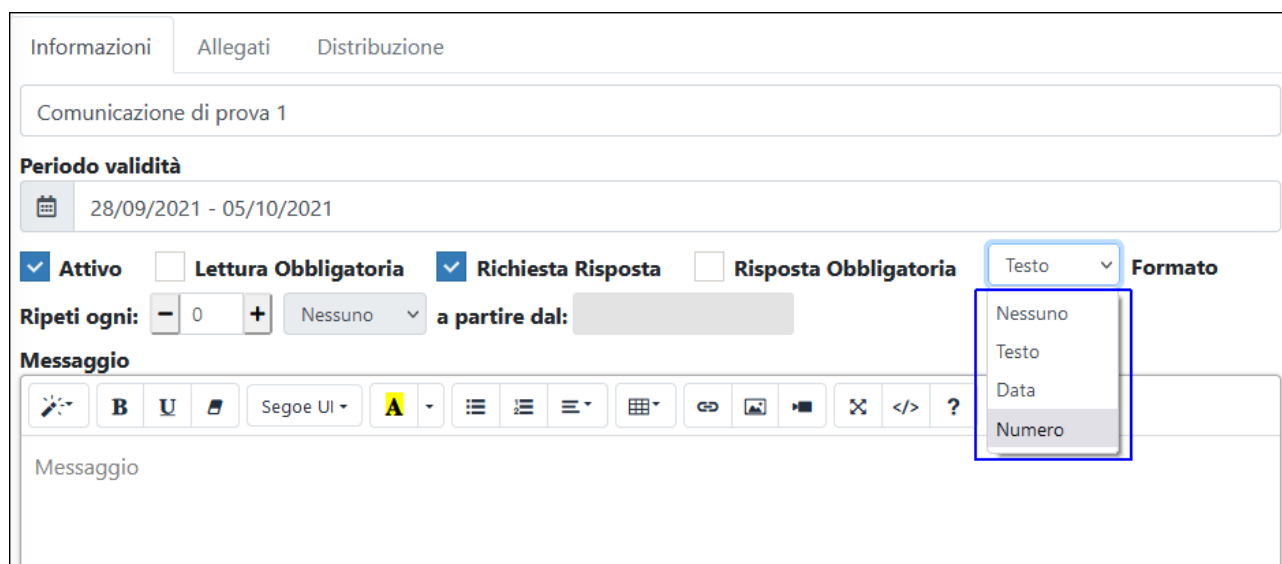
Comunicazione. La lista delle Comunicazioni visualizza questa icona  se l'opzione è attiva.

### Risposta Obbligatoria

Attivando questa opzione si richiede **obbligatoriamente** una Risposta alla Comunicazione. La lista delle Comunicazioni visualizza questa icona  quando l'opzione è attiva.


### Formato

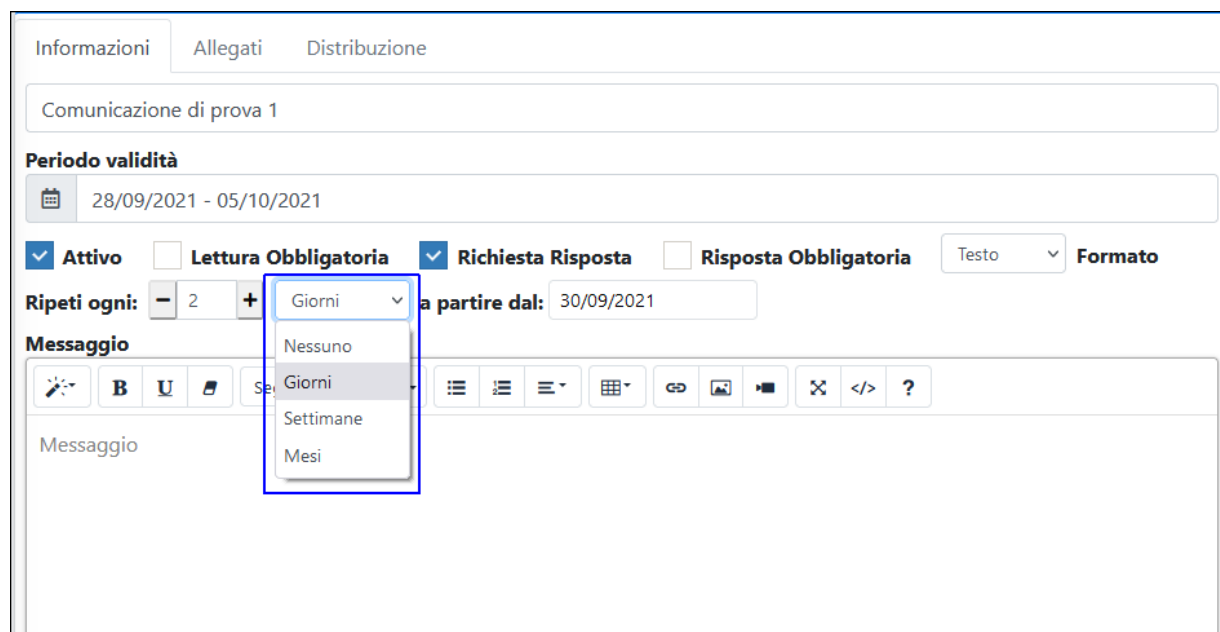
Con questa opzione, utilizzabile solo quando si è attivata almeno una delle due opzioni precedenti, si imposta il "formato" della risposta che può essere: "Testo", "Data" o "Numero":



The screenshot shows the 'Informazioni' tab of the iBOWMobile interface. The 'Periodo validità' is set to 28/09/2021 - 05/10/2021. The 'Attivo' checkbox is checked. The 'Richiesta Risposta' checkbox is checked, and the 'Formato' dropdown menu is open, showing options: 'Nessuno', 'Testo', 'Data', and 'Numero'. The 'Testo' option is currently selected.

### Ripeti ogni

Una comunicazione può essere impostata come "Ripetitiva" ovvero, definito comunque un periodo globale di validità, sarà visualizzata nel dispositivo a partire dalla data prevista nel campo "a partire dal" (vedi sotto) e per ogni "n" periodi. Il periodo può essere il Giorno, la Settimana o il Mese. La lista delle Comunicazioni visualizza questa icona  quando l'opzione è diversa da zero.



The screenshot shows the 'Informazioni' tab of the iBOWMobile interface. The 'Periodo validità' is set to 28/09/2021 - 05/10/2021. The 'Attivo' checkbox is checked. The 'Richiesta Risposta' checkbox is checked. The 'Ripeti ogni' field is set to 2, and the 'a partire dal' field is set to 30/09/2021. The 'Formato' dropdown menu is open, showing options: 'Nessuno', 'Giorni', 'Settimane', and 'Mesi'. The 'Giorni' option is currently selected.



**A partire dal**

Quando si attiva una Comunicazione ripetitiva con questo campo si imposta la data di inizio delle ripetizioni.

**Messaggio**

Questo campo contiene il messaggio da visualizzare nel dispositivo mobile. E' possibile specificare tanto una o più frasi con contenuto di tipo "testo" quanto contenuti multimediali in formato "html". Non è necessario conoscere la sintassi html per formattare opportunamente i paragrafi previsti poiché, per questo motivo, esistono degli appositi tasti tramite i quali si potrà impostare facilmente il "formato" desiderato del messaggio:

Con le opzioni previste in questo esempio la Comunicazione sarà visualizzata con queste icone identificative:

Comunicazioni							Nuovo	
Tutti	Descrizione	Dal (Inizio)	Al (Inizio)	x	Q			
Dup.	Attivo	Descrizione			Info	Inizio	Fine	Mod.
	<input checked="" type="checkbox"/>	Comunicazione di prova 1				28/09/2021	05/10/2021	
1		20 elementi per pagina			1 - 1 di 1 elementi			

E' possibile duplicare una Comunicazione **compresi gli eventuali Allegati** cliccando l'icona contrassegnata con "Dup".

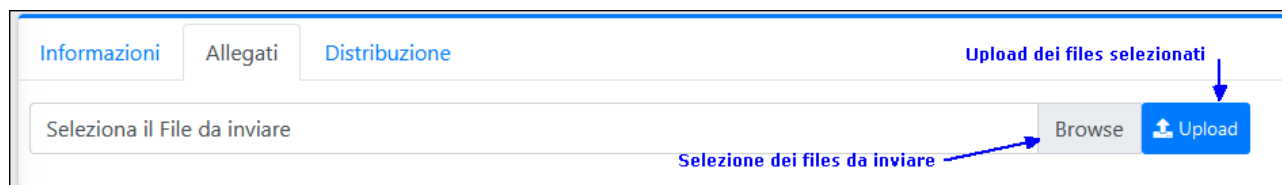
## Pagina Allegati

Come accennato in precedenza, solo **dopo** aver salvato i dati della pagina principale "Informazioni", sarà *eventualmente* possibile accedere alla pagina allegati per aggiungere Immagini, Pdf, fogli Excel, ecc. che saranno quindi inviati ai dispositivi mobili contestualmente al messaggio.

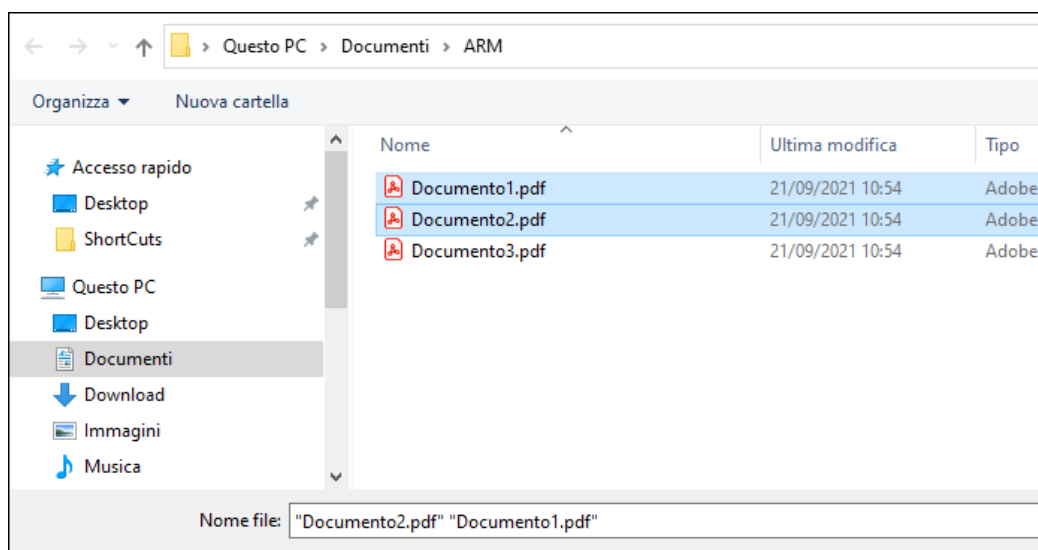
Ovviamente la visualizzazione del file nel dispositivo mobile sarà possibile esclusivamente se in quest'ultimo è stata installata la corrispondente App da utilizzare per la visualizzazione. Per esempio, se inviamo un allegato in formato pdf, il dispositivo potrà visualizzarlo esclusivamente se risulta installata l'App Adobe Reader o compatibile. Stesso discorso vale per i fogli Excel e così via.

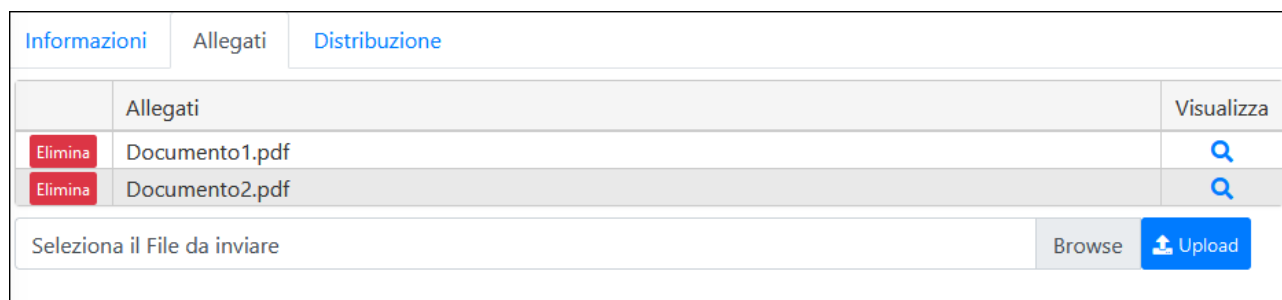
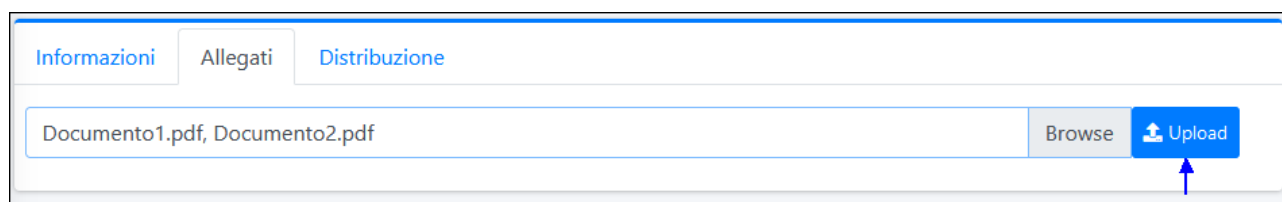
**La visualizzazione del file allegato non è responsabilità della App iBOWMobile ma, ripetiamo, della opportuna App di competenza che deve risultare installata prima di visualizzare il file allegato.**

Accedendo alla pagina sarà visualizzato questo contenuto:



Cliccando il pulsante "Browse" si potrà selezionare un file o contemporaneamente più files da trasferire al sistema successivamente tramite il tasto "Upload" (nell'esempio sotto sono stati selezionati contemporaneamente 2 files).





	Allegati	Visualizza
<a href="#">Elimina</a>	Documento1.pdf	
<a href="#">Elimina</a>	Documento2.pdf	

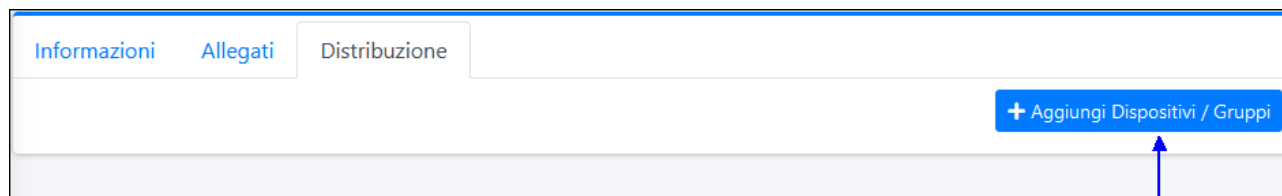
Se necessario questa operazione può essere eseguita più volte per inviare files che, per esempio, risiedono in cartelle differenti. La lista visualizzerà comunque tutti i files inviati e per ognuno sarà possibile eliminarlo, se inviato per errore, o visualizzarlo.

Dopo ogni inserimento o modifica di uno più Allegati saranno automaticamente eliminati tutti gli Allegati delle Comunicazioni Scadute da oltre 6 mesi rispetto alla data di lavoro.

Ovviamente gli Allegati eliminati continueranno ad essere disponibili in tutti i dispositivi mobili per i quali sono stati distribuiti.

## Pagina *Distribuzione*

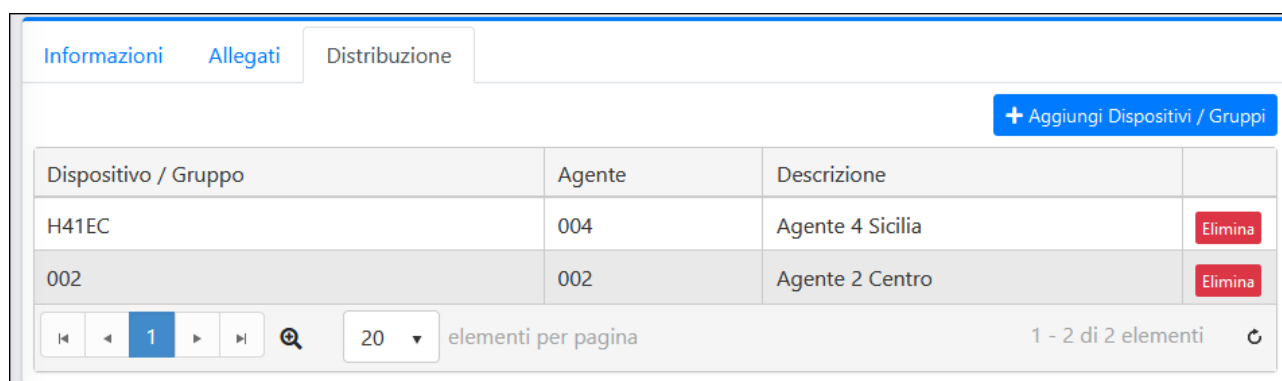
Ogni Comunicazione può essere distribuita ad uno o più dispositivi. Tramite la pagina "*Distribuzione*" si associano il o i dispositivi per i quali sarà inviata la Comunicazione. All'accesso della pagina sarà visualizzato questo contenuto:



Tramite l'unico tasto disponibile si accede quindi alla lista dei dispositivi mobili esistenti da associare alla Comunicazione. La scelta dei dispositivi avviene semplicemente selezionando la casella a sinistra e, al termine, confermando le modifiche tramite il tasto Salva in alto a destra. Nell'esempio sotto sono stati selezionati i dispositivi 002 e H41EC associati agli Agenti "002 – Agente 2 Centro" e "004 – Agente 4 Sicilia":



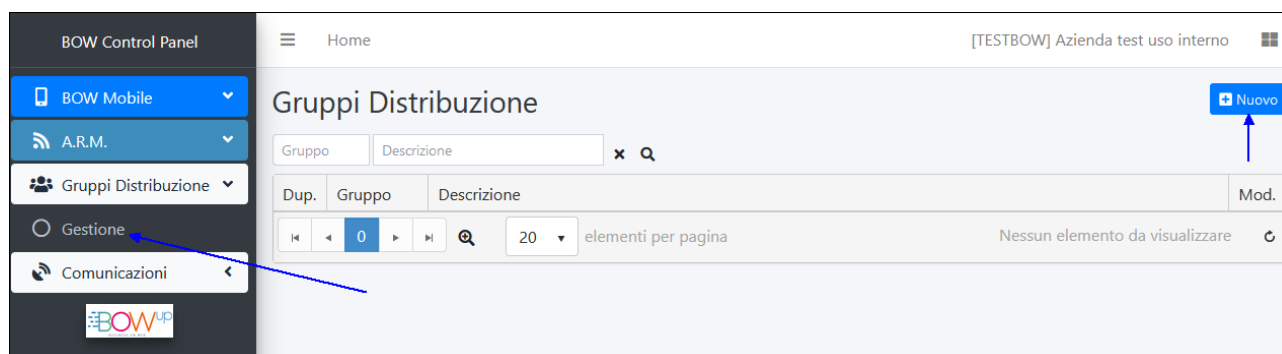
Dopo la conferma dei dispositivi selezionati questi saranno elencati nella pagina *Distribuzione*. L'elenco prevede l'eventuale eliminazione dei dispositivi o la selezione di nuovi dispositivi da aggiungere tramite lo stesso pulsante utilizzato prima:



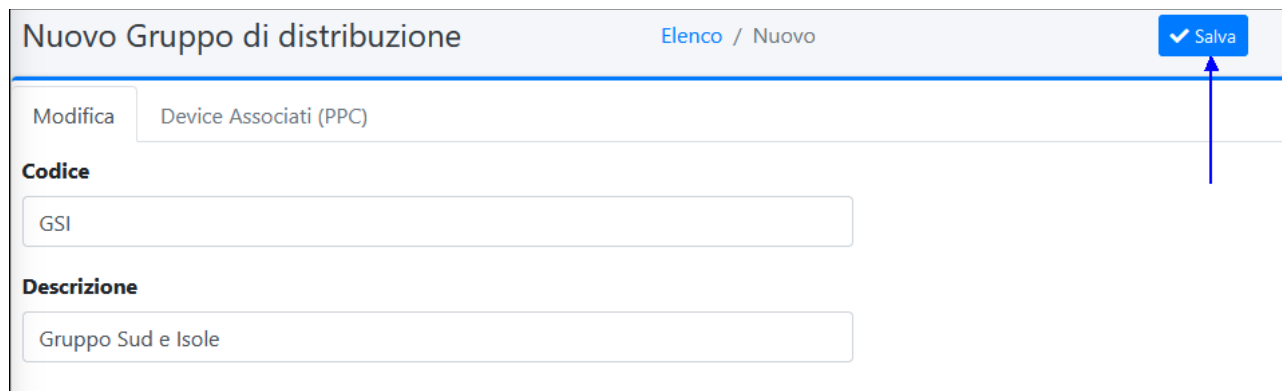
## Gruppi Distribuzione

In merito alla selezione dei dispositivi da associare ad una Comunicazione è anche possibile creare i “Gruppi di Distribuzione” per facilitare notevolmente questa attività. In sintesi è possibile creare un Gruppo, denominandolo opportunamente, al quale associare determinati dispositivi. Quindi, nel momento in cui si associano i dispositivi alle Comunicazioni, si può semplicemente selezionare un Gruppo per ottenere in realtà la distribuzione della Comunicazione a tutti i dispositivi previsti dal Gruppo. Ovviamente è possibile aggiungere alle Comunicazioni uno o più Dispositivi quanto uno o più Gruppi di Distribuzione.

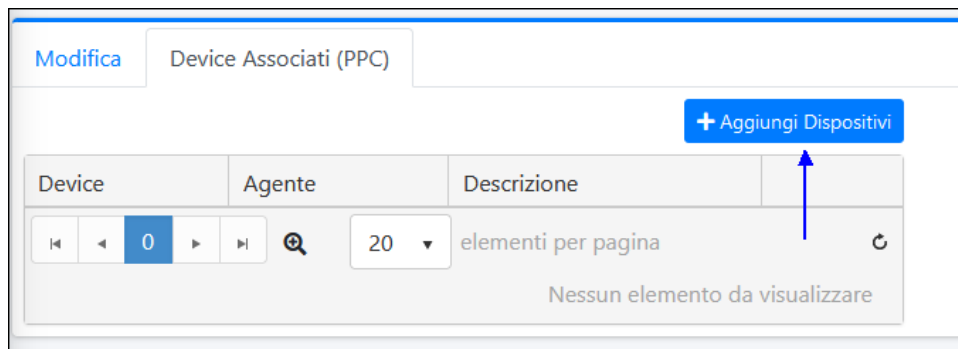
Per creare un Gruppo di Distribuzione si accede alla apposita voce di menu:



Quindi cliccando su “Nuovo” si crea un gruppo di distribuzione associandogli un Codice e una Descrizione:



In questo esempio si crea il Gruppo “GSI”, denominato “Gruppo Sud e Isole”. Dopo la conferma si potrà quindi accedere alla pagina “Device Associati (PPC)”:



Tramite la scelta "Aggiungi Dispositivi" si potranno quindi selezionare i dispositivi da associare al Gruppo appena creato. In questo esempio si selezionano i dispositivi A15, H41EC e SARDEG:

GSI - Gruppo Sud e Isole Gruppi / Device / Aggiungi

Device  Cod.Agente  Nome Agente  x Q

<input type="checkbox"/>	Device	Agente	Descrizione
<input type="checkbox"/>	001	001	Agente 1 Nord
<input type="checkbox"/>	002	002	Agente 2 Centro
<input checked="" type="checkbox"/>	A15	003	Agente 3 Sud
<input checked="" type="checkbox"/>	H41EC	004	Agente 4 Sicilia
<input checked="" type="checkbox"/>	SARDEG	018	Agente 18 Sardegna

1 20 elementi per pagina 1 - 5 di 5 elementi

Dopo la conferma, i dispositivi saranno elencati nella pagina di partenza "Dispositivi Associati (PPC)" nella quale si potranno comunque eliminare o aggiungerne nuovi:

Gruppo Sud e Isole Elenco / Modifica

Modifica Device Associati (PPC)

[+ Aggiungi Dispositivi](#)

Device	Agente	Descrizione	
A15	003	Agente 3 Sud	Elimina
H41EC	004	Agente 4 Sicilia	Elimina
SARDEG	018	Agente 18 Sardegna	Elimina

1 20 elementi per pagina 1 - 3 di 3 elementi

Creato il Gruppo sarà quindi possibile aggiungerlo alla pagina "Distribuzione" di qualunque Comunicazione. Si noti che selezionando la stessa Comunicazione utilizzata negli esempi precedenti e cliccando su "Aggiungi Dispositivi / Gruppi" sarà visualizzato un elenco che comprende esclusivamente i dispositivi e o i Gruppi che non sono stati ancora associati. Inoltre, per facilitare la lettura del contenuto, i Gruppi sono evidenziati da uno sfondo giallino.

Nell'esempio si decide di aggiungere anche il gruppo GSI alla lista dei dispositivi precedentemente selezionati:

Comunicazione di prova 1 <span>Comunicazione / Aggiungi</span> <span>✓ Salva</span>			
Device / Gruppo		Agente	Descrizione
<input type="checkbox"/>	Device / Gruppo	Agente	Descrizione
<input type="checkbox"/>	001	001	Agente 1 Nord
<input type="checkbox"/>	A15	003	Agente 3 Sud
<input type="checkbox"/>	SARDEG	018	Agente 18 Sardegna
<input checked="" type="checkbox"/>	GSI		Gruppo Sud e Isole

20 elementi per pagina
1 - 4 di 4 elementi

Per ottenere quindi questa lista di dispositivi / gruppi associati:

Informazioni Allegati Distribuzione <span>+ Aggiungi Dispositivi / Gruppi</span>			
Dispositivo / Gruppo		Agente	Descrizione
H41EC		004	Agente 4 Sicilia
002		002	Agente 2 Centro
GSI			Gruppo Sud e Isole

20 elementi per pagina
1 - 3 di 3 elementi

In corrispondenza di un gruppo, oltre allo sfondo in giallino, il codice del gruppo può essere cliccato per visualizzare la lista dei dispositivi compresi nel gruppo:

GSI-Gruppo Sud e Isole			
Dispositivo	Agente		
SARDEG	018	Agente 18 Sardegna	
A15	003	Agente 3 Sud	
H41EC	004	Agente 4 Sicilia	

Chiudi

## Risposte

Con la selezione della scelta "Risposte" si accede alla lista delle risposte ricevute dai dispositivi che comprende anche la data di lettura delle stesse.

**BOW Control Panel**

Home [TESTBOW] Azienda test uso interno

**Risposte**

Qualunque Lettura Qualunque Risposta

Device Agente Nome Agente 01/09/2021 01/10/2021

Titolo

Dettaglio risposte NEL PERIODO

Titolo	Validità	Info
Comunicazione di prova 1	28/09/2021 - 05/10/2021	🔄 1/4 📄 1/4

1 - 1 di 1 elementi

### Info

La colonna "Info" sintetizza in modo molto semplice il riepilogo delle risposte informandoci che:

- Si tratta di una Comunicazione ripetitiva 🔄
- Esiste 1 sola lettura tra le 4 previste nel periodo 📄 1/4
- Esiste 1 sola risposta tra le 4 previste nel periodo 📄 1/4

### Titolo

Cliccando il Titolo della Comunicazione si può facilmente passare alle pagine di gestione della stessa.

### Dettaglio

Per visualizzare la lista delle risposte bisogna cliccare l'apposita icona "dettaglio" evidenziata nella immagine precedente che elencherà questo contenuto:

**BOW Control Panel**

Home [TESTBOW] Azienda test uso interno

**Risposte**

Qualunque Lettura Qualunque Risposta

Device Agente Nome Agente 29/08/2021 30/09/2021 Filtro periodo

Titolo

Titolo	Validità	Info
Comunicazione di prova 1	28/09/2021 - 05/10/2021	🔄 1/4 📄 1/4

Device	Agente	Risposta	Nota	Letture	Ricezione	Ricorrenza
002	002 Agente 2 Centro	Questa è la risposta		30/09/2021	30/09/2021	30/09/2021
A15	003 Agente 3 Sud					30/09/2021
H41EC	004 Agente 4 Sicilia					30/09/2021
SARDEG	018 Agente 18 Sardegna					30/09/2021

1 - 1 di 1 elementi



In questo esempio il dispositivo 002 ha inviato la risposta "Questa è la risposta" nel **periodo selezionato**.

E' stata appositamente evidenziato il **periodo** perché la lista delle risposte elencate si riferisce, appunto, al periodo impostato nel filtro di ricerca che, in questo esempio, riguarda il periodo 29/08/2021 – 30/09/2021.

Trattandosi di una Comunicazione Ripetitiva, più precisamente che si ripete ogni 2 giorni e a partire dal 30 Settembre, aumentando il periodo di selezione ad esempio fino al 2 Ottobre si ottiene un dettaglio diverso dal precedente:

The screenshot shows the BOW Control Panel interface. On the left is a sidebar with navigation options: BOW Mobile, A.R.M., Gruppi Distribuzione, Comunicazioni, Gestione, and Risposte. The main area is titled 'Risposte' and shows a search filter for the period 29/08/2021 to 02/10/2021. Below the filter, a table lists responses for a communication titled 'Comunicazione di prova 1'.

Device	Agente	Risposta	Nota	Letture	Ricezione	Ricorrenza
002	002 Agente 2 Centro					02/10/2021
A15	003 Agente 3 Sud					02/10/2021
H41EC	004 Agente 4 Sicilia					02/10/2021
SARDEG	018 Agente 18 Sardegna					02/10/2021
002	002 Agente 2 Centro	Questa è la risposta		30/09/2021	30/09/2021	30/09/2021
A15	003 Agente 3 Sud					30/09/2021
H41EC	004 Agente 4 Sicilia					30/09/2021
SARDEG	018 Agente 18 Sardegna					30/09/2021

At the bottom of the table, there is a pagination bar showing '1' selected, '20' elements per pagina, and '1 - 1 di 1 elementi'.

Si noti che in questo caso le icone sintetiche della colonna "info" ci informano che:

- Si tratta di una Comunicazione ripetitiva
- Esiste 1 sola lettura tra le **8** previste nel periodo
- Esiste 1 sola risposta tra le **8** previste nel periodo

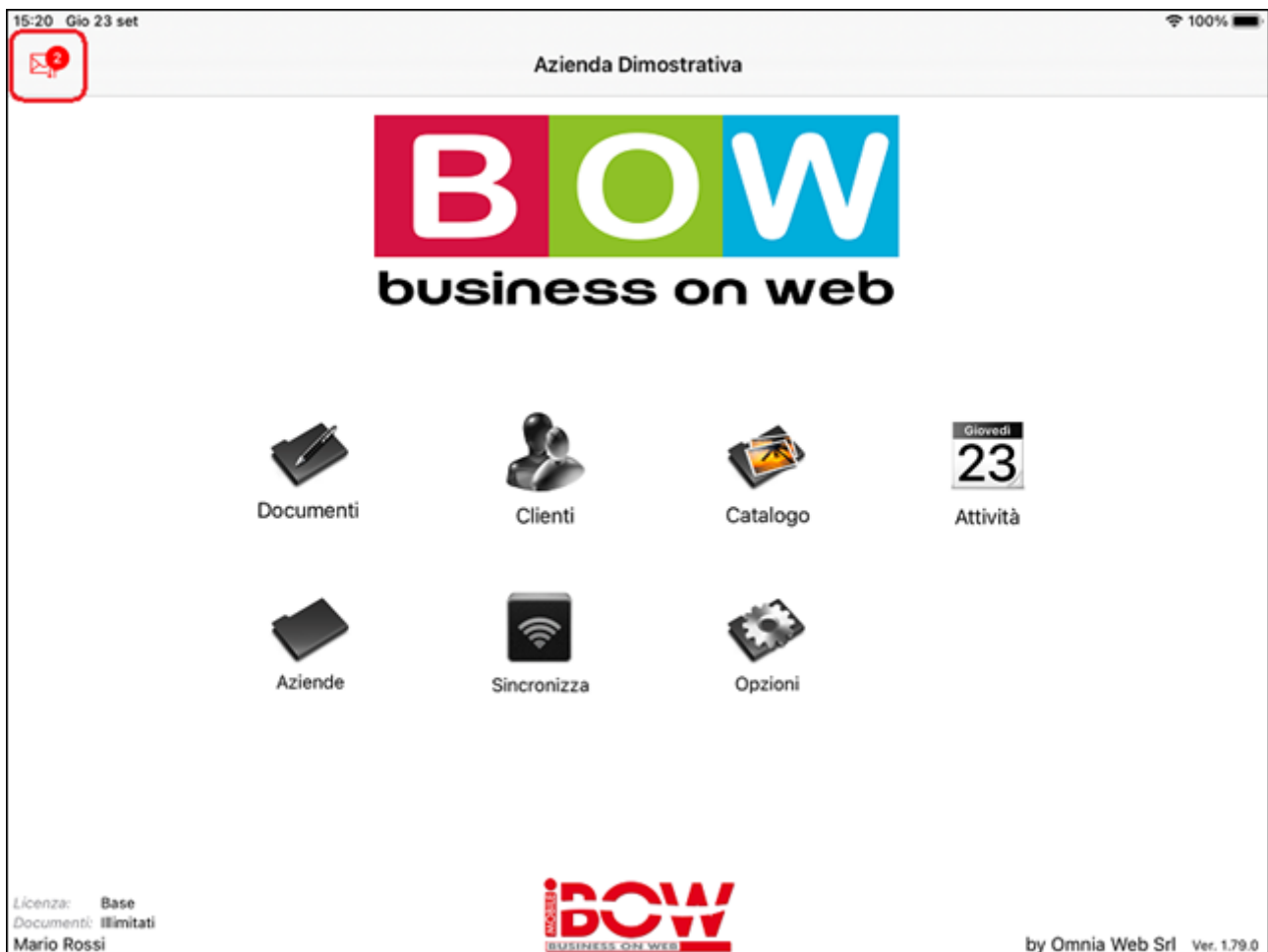
Per il **periodo selezionato** (dal 29/08/2021 al 02/10/2021) le risposte attese sono 4 per la giornata del 30 Settembre, una per ogni dispositivo previsto dalla *Distribuzione*, e altre 4 per la successiva ripetizione che corrisponde alla giornata del 2 Ottobre (la ripetizione è impostata per 2 giorni).

## iBOW Mobile - ARM

Premendo l'apposito bottone presente nella schermata principale dell'App, posizionato sulla sinistra della barra di intestazione, è possibile accedere alla schermata di consultazione dei messaggi ricevuti.

In presenza di messaggi per cui è necessaria una azione:

- L'icona del bottone assumerà una colorazione in rosso riportando il numero di messaggi per cui è richiesta una azione.
- Ad ogni accesso alla schermata principale, sarà visualizzato un promemoria circa i messaggi per cui è richiesta una azione.



**Messaggi in attesa**  
Facoltativi: 1  
Con risposta obbligatoria: 1

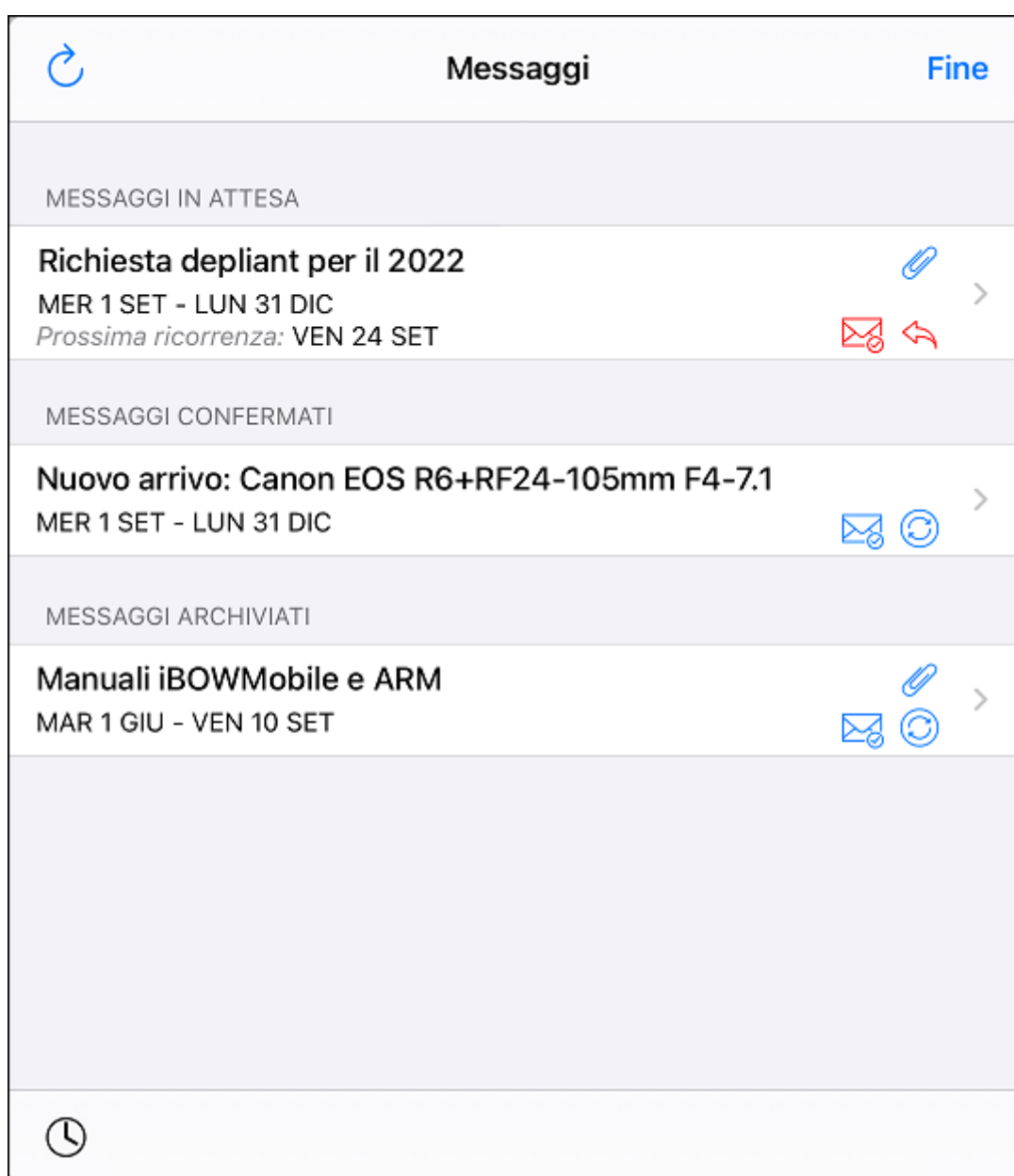
[Visualizza](#)

## Gestione dei messaggi









I messaggi sono suddivisi in tre sezioni:

- Messaggi in attesa di una azione da parte dell'operatore
- Messaggi confermati
- Messaggi archiviati ovvero che hanno superato il periodo di validità. La sezione è visibile premendo l'apposito bottone che raffigura un orologio ⌚. I messaggi archiviati saranno automaticamente rimossi dal dispositivo dopo 6 mesi dalla data di scadenza del messaggio

Per ogni messaggio è riportato il titolo, il periodo di validità, la data di prossima ricorrenza (nel caso di messaggio ricorrente) e l'eventuale risposta fornita.



Per ogni messaggio possono essere presenti anche le seguenti icone informative:

	Presenza di allegati.
	Messaggio con lettura facoltativa.
	Messaggio con lettura obbligatoria.
	Messaggio letto.
	Messaggio con richiesta di risposta facoltativa.
	Messaggio con richiesta di risposta obbligatoria.
	Messaggio con risposta inserita.
	Conferma di lettura o risposta sincronizzata con il centro di gestione messaggi.

Premere il bottone "**Fine**" per chiudere la lista dei messaggi.

Durante la chiusura saranno eseguiti dei controlli con conseguente segnalazione nel caso siano rilevati messaggi per cui è richiesta una azione.

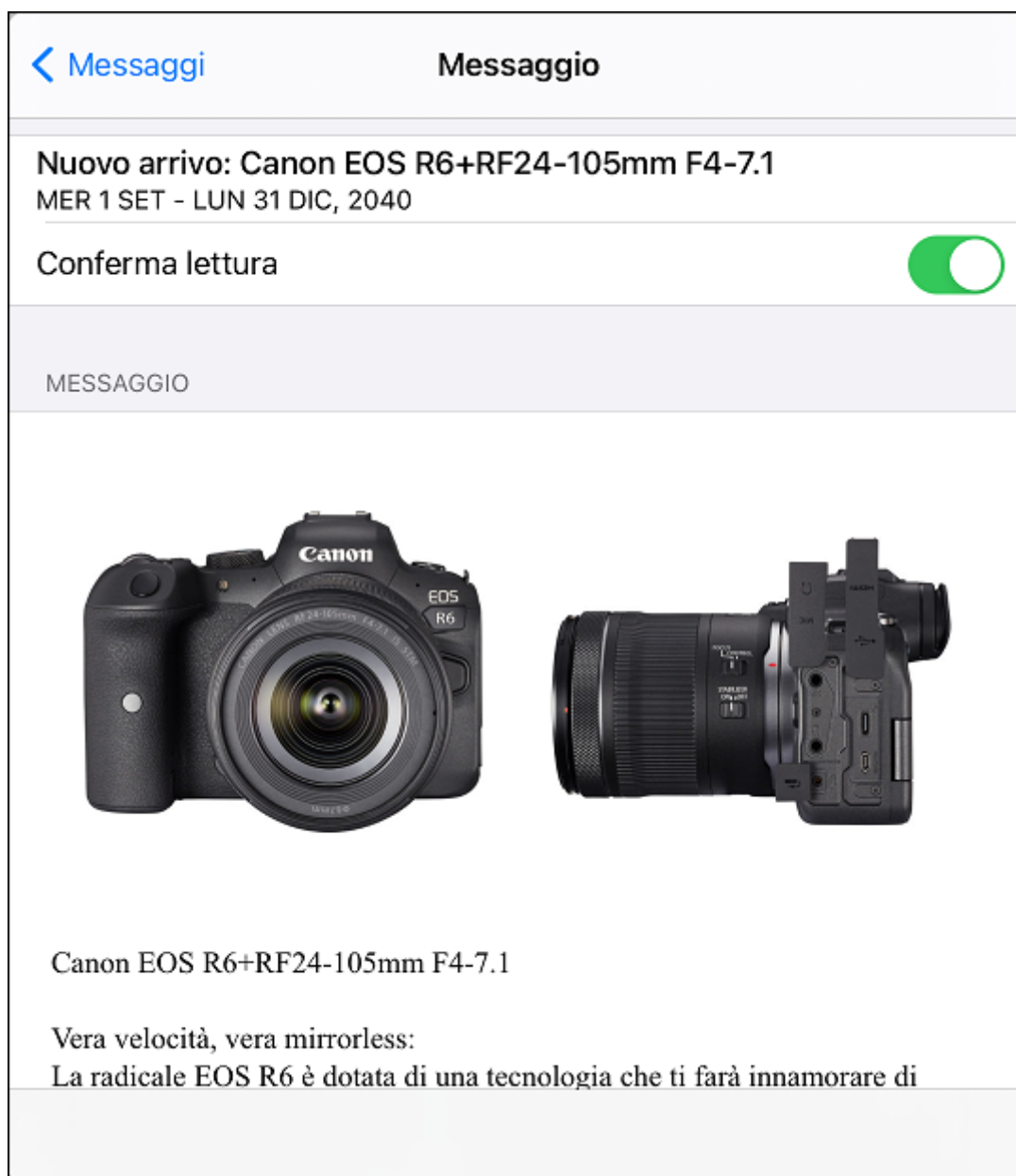
Se la segnalazione è legata a messaggi con obbligo di lettura o risposta, sarà obbligatorio eseguire le azioni richieste prima di poter chiudere la lista dei messaggi e tornare alla normale operatività.



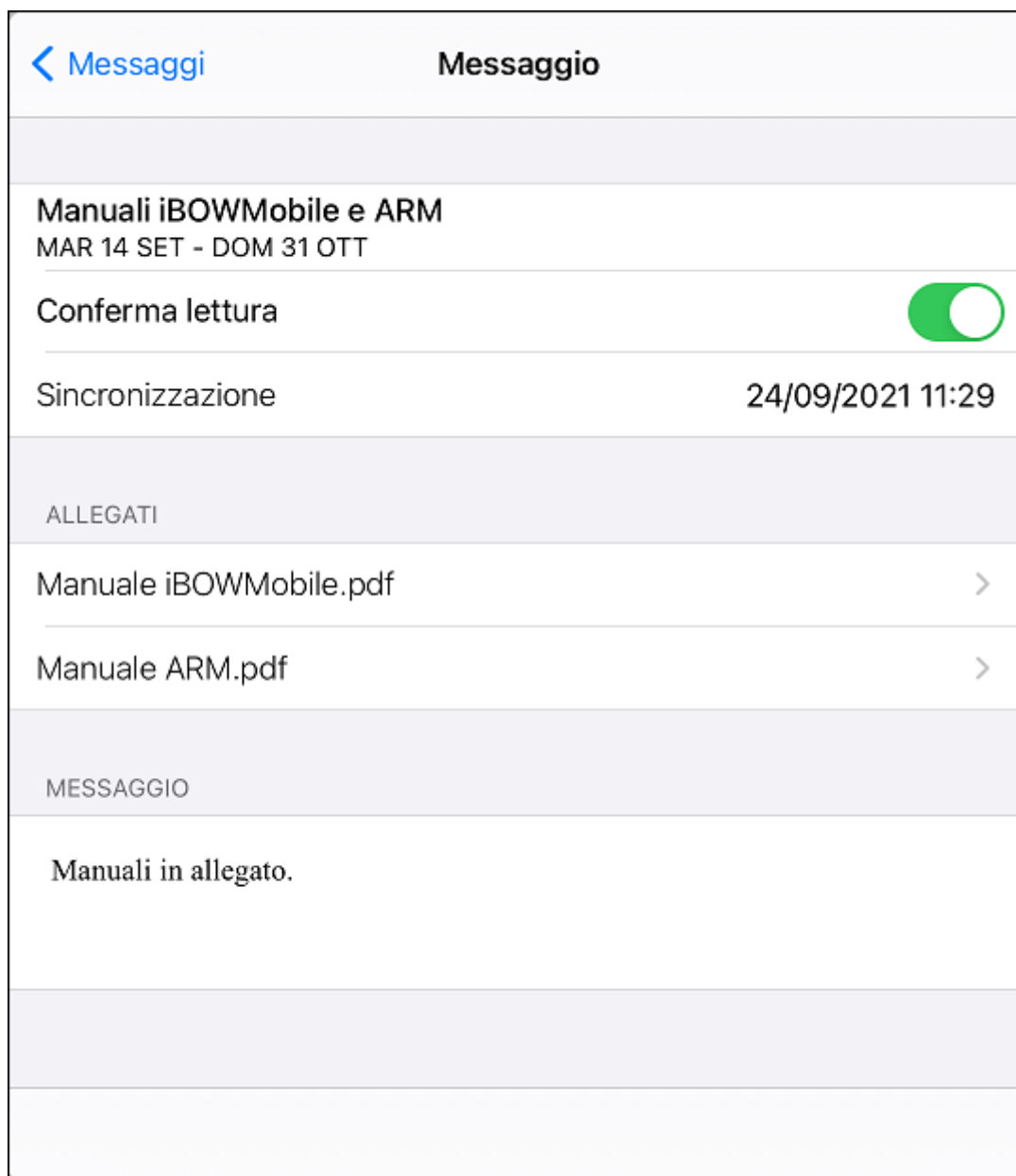
## Dettaglio del messaggio

Premendo sul messaggio ne sarà visualizzato il dettaglio, ove sarà possibile:

- Attivare la conferma di lettura
- Consultare l'eventuale data di sincronizzazione con il centro di gestione messaggi
- Consultare gli eventuali allegati
- Consultare il messaggio
- Inserire l'eventuale risposta



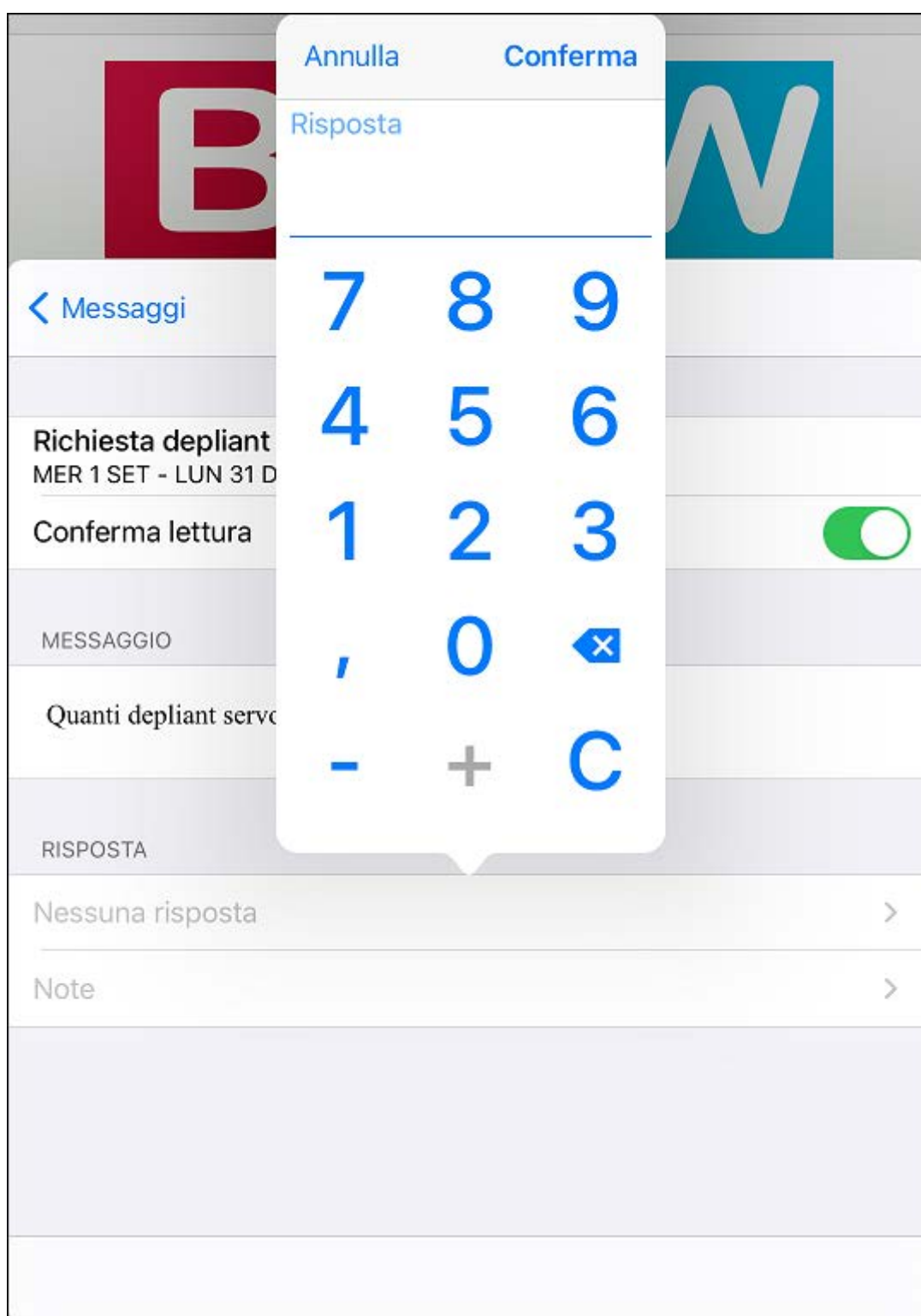
Gli allegati saranno scaricati da internet solo in corrispondenza della prima apertura. Successivamente potranno essere consultati anche in modalità offline. I formati standard (JPG, PDF, Excel, ecc.) sono normalmente visualizzati sul dispositivo. Nel caso di formati non standard verificare che sul dispositivo sia installata l'App che ne permette la visualizzazione.



Per l'inserimento della risposta, premere l'apposita casella dove, in riferimento al formato del tipo di risposta impostato sul centro di gestione dei messaggi, sarà visualizzato:


- Una casella di inserimento testo se il formato è di tipo testo
- Il tastierino numerico se il formato è di tipo numerico
- Il calendario con possibilità di impostare anche l'ora se il formato è di tipo data

E' possibile inoltre inserire una nota aggiuntiva alla risposta.



## Sincronizzazione messaggi

La sincronizzazione, che include sia la verifica di nuovi messaggi che l'invio delle eventuali risposte, è eseguita secondo le seguenti modalità:

- Automaticamente ad ogni sincronizzazione "Dati"
- Automaticamente per tre volte al giorno ovvero alle ore 8.00, 12.00 e 18.00
- Manualmente premendo sul bottone  presente nella schermata di visualizzazione dei messaggi

Se rilevati nuovi messaggi sarà visualizzato un messaggio informativo.

