

# 16 Ruoli gerarchici e profilazione degli utenti

- [16 Ruoli gerarchici e profilazione degli utenti](#)
- [16.1 Profili](#)
- [16.1.1 Creazione di un nuovo profilo](#)
- [16.2 Ruoli](#)
- [16.3 Utenti](#)
- [16.3.1 Come sostituire un utente con un altro](#)
- [16.3.2 Gestione dello stato "Non attivo" dell'utente](#)
- [16.4 Gruppi](#)
- [16.5 Accesso condiviso](#)
- [16.5.1 Regole di accesso globale](#)
- [16.5.2 Regole personalizzate](#)
- [16.6 Campi di accesso](#)
- [16.7 Accesso Condiviso Avanzato](#)
- [16.8 Informazioni di Controllo Utente](#)
- [16.9 Storico Accessi Utente](#)
- [16.10 Controllo Login Utente](#)

# 16 Ruoli gerarchici e profilazione degli utenti

Attraverso la voce Impostazioni, presente nel menù dell'avatar in alto a destra, è possibile accedere alla sezione **Controllo Login Utente**. Qui potete definire e personalizzare le utenze di vtenext in modo da garantire la riservatezza dei dati, gestendo privilegi di accesso e utilizzo dei dati.

Attraverso le voci **Utenti, Ruoli, Profili, Accesso Condiviso, Accesso Condiviso Avanzato e Gruppi** si possono definire utenti in grado di utilizzare solo specifiche aree di vtenext. A nostro avviso è utile cominciare a definire gli utenti (prerogativa dell'utente di tipo amministratore) solo quando si è deciso quali dei processi aziendali si vogliono gestire con vtenext e non prima di avere familiarizzato con il sistema. La gestione utenti e accessi è uno strumento potente che fornisce ampio grado di versatilità nella costruzione della struttura, anche con il CRM in modalità Multiazienda.

Inoltre vtenext permette di monitorare l'utilizzo delle utenze tramite la tracciabilità delle azioni (strumento **Informazione di Controllo Utente**), con la garanzia di sapere sempre "chi ha fatto cosa" e settare i privilegi di conseguenza.

La gestione della sicurezza e dell'accesso alle informazioni si basa sul sistema dei **Ruoli**, che rende semplice la configurazione in quanto non è necessario creare un profilo per ciascun utente, bensì basta associarne uno già presente. La gestione dei ruoli è basilare in realtà medio-grandi in cui troviamo decine di utenti con differenti ruoli gerarchici.

## In particolare è utile per:

- avere un grande numero di persone che lavorano con il CRM simultaneamente;
- controllare i diritti di modifica, cancellazione e lettura;
- rispettare l'organigramma aziendale.

I Ruoli, tramite i profili e i livelli di accesso, permettono di profilare gli utenti di vtenext in modo che ognuno possa vedere solo le informazioni che sono di suo interesse, garantendo così la riservatezza dei dati tra gli utenti e i livelli dell'organigramma aziendale.

## TIPI DI UTENTI IN vtenext

1. **Utente standard:** ha un accesso limitato e non può accedere al menù Impostazioni
2. **Utente amministratore:** è in grado di amministrare tutte le entità di vtenext

Utenti, gruppi e i loro accessi privilegiati;

- Personalizzare l'interfaccia utenti;
- Creare archivi di comunicazione;
- Cambiare password, disattivare utenti e visualizzare lo storico delle login;
- Gestire i profili attribuendo privilegi di lettura, creazione/modifica, cancellazione dei dati di vtenext.

L'ordine corretto per procedere alla configurazione della struttura aziendale è il seguente:

- Creazione dei Profili;
- Creazione dei Ruoli, ai quali vengono associati i Profili;
- Creazione degli Utenti, ai quali viene associato il Ruolo;
- Modifica delle associazioni utenti-ruoli sulla base delle esigenze organizzative;
- Creazione di eventuali Gruppi.

# 16.1 Profili

Il profilo definisce i privilegi di un utente per l'accesso e l'utilizzo di moduli e campi di vtenext. L'amministratore, su indicazione dei responsabili aziendali, deve determinare le operazioni che possono essere eseguite dai diversi utenti che lavoreranno sul CRM.

Da Profili si stabilisce per ogni utente:

- quali moduli appaiono nel suo menù generale;
- a quali moduli ha accesso completo;
- a quali moduli ha accesso limitato;
- quali campi all'interno di un modulo potrà vedere l'utente e/o modificare e/o eliminare nel loro contenuto.

Ed altro, in scala di sempre maggior dettaglio.

Di seguito i tipi di privilegi mostrati nella schermata:

- Gestisce l'accesso specifico di un Utente a Ruoli differenti

Annulla

Usa le opzioni sottostanti per impostare i privilegi

Permette "Administrator" per visualizzare tutte le informazioni e moduli su VTENEXT

Permette "Administrator" per modificare tutte le informazioni e moduli su VTENEXT

|                                     | MODULI DA VISUALIZZARE | MODIFICA I PERMESSI                 |                                     |                                     | IMPOSTAZIONI DI CAMPI E STRUMENTI |
|-------------------------------------|------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
|                                     |                        | CREA/MODIFICA                       | VISUALIZZA                          | ELIMINA                             |                                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Assistenza Clienti     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ▼                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Aziende                | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ▼                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Calendario             | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ▼                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Campagne               | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ▼                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Campi Condizionali     |                                     |                                     |                                     |                                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Cartelle               | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ▼                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Casi                   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ▼                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Cestino                |                                     |                                     |                                     |                                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Change Log             |                                     |                                     |                                     |                                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Collaboratori          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ▼                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Commesse               | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ▼                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Contatti               | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ▼                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Ddt                    | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ▼                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Documenti              | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ▼                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | FAQ                    | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ▼                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Fattura                | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ▼                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Fax                    | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ▼                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Fornitori              | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ▼                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Geolocalizzazione      |                                     |                                     |                                     |                                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Gestore chiamate       | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ▼                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Gestore stati          |                                     |                                     |                                     |                                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Grafici                | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ▼                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | I miei siti            |                                     |                                     |                                     |                                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Installazioni          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ▼                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Interventi             | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ▼                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Leads                  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ▼                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Linee di prodotto      | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ▼                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Listini                | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ▼                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | M                      |                                     |                                     |                                     |                                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Messaggi               | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ▼                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Messaggi (Scrivi)      |                                     |                                     |                                     |                                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Mobile                 |                                     |                                     |                                     |                                   |

## Privilegi Globali:

- **Vedi tutto:** il profilo accederà in lettura a tutte le informazioni del CRM. Questo significa che quando l'opzione **VEDI TUTTO** è attiva, vince su tutte le altre condizioni. Quindi se un profilo ha questa opzione, può vedere tutti i record di tutti i moduli anche se sono impostati ad accesso condiviso privato.
- **Modifica tutto:** il profilo avrà la facoltà di modificare tutte le informazioni del CRM.
- **Privilegi di Campo:** permette di decidere se l'utente potrà creare/ visualizzare / modificare/ eliminare all'interno del singolo modulo.
- **Strumenti:** permette di decidere su funzioni come Esporta/Importa Dati, Converti Lead, Gestione duplicati con unione.

### Imposta i privilegi per ogni modulo

| MODULI DA VISUALIZZARE              |                    | MODIFICA I PRIVILEGI                |                                     |                                     | IMPOSTAZIONI DI CAMPI E STRUMENTI |
|-------------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
|                                     |                    | CREA/MODIFICA                       | VISUALIZZA                          | ELIMINA                             |                                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Assistenza Clienti | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ▼                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Aziende            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ▼                                 |

| CAMPI |                                     |   |                                     |                          |   |                                     |   |                          |                        |   |                                     |   |                          |                          |
|-------|-------------------------------------|---|-------------------------------------|--------------------------|---|-------------------------------------|---|--------------------------|------------------------|---|-------------------------------------|---|--------------------------|--------------------------|
| V     | <input checked="" type="checkbox"/> | O | <input checked="" type="checkbox"/> | Nome Azienda             | V | <input checked="" type="checkbox"/> | O | <input type="checkbox"/> | Numero Azienda         | V | <input checked="" type="checkbox"/> | O | <input type="checkbox"/> | Telefono                 |
| I     | <input checked="" type="checkbox"/> | B | <input type="checkbox"/>            | Sito Web                 | I | <input checked="" type="checkbox"/> | B | <input type="checkbox"/> | Fax                    | I | <input checked="" type="checkbox"/> | B | <input type="checkbox"/> | Altro Telefono           |
| S     | <input checked="" type="checkbox"/> | L | <input type="checkbox"/>            | Membro di                | S | <input checked="" type="checkbox"/> | L | <input type="checkbox"/> | Email                  | S | <input checked="" type="checkbox"/> | L | <input type="checkbox"/> | Impiegati                |
| I     | <input checked="" type="checkbox"/> | I | <input type="checkbox"/>            | Altra Email              | I | <input checked="" type="checkbox"/> | I | <input type="checkbox"/> | Proprietario           | I | <input checked="" type="checkbox"/> | I | <input type="checkbox"/> | Rating                   |
| B     | <input checked="" type="checkbox"/> | A | <input type="checkbox"/>            | Settore                  | B | <input checked="" type="checkbox"/> | A | <input type="checkbox"/> | Tipo                   | B | <input checked="" type="checkbox"/> | A | <input type="checkbox"/> | Fatturato                |
| I     | <input checked="" type="checkbox"/> | T | <input type="checkbox"/>            | Coordinate Bancarie      | I | <input checked="" type="checkbox"/> | T | <input type="checkbox"/> | Partita IVA            | I | <input checked="" type="checkbox"/> | T | <input type="checkbox"/> | Codice Fiscale           |
| L     | <input checked="" type="checkbox"/> | R | <input type="checkbox"/>            | Prezzo a giornata        | L | <input checked="" type="checkbox"/> | R | <input type="checkbox"/> | Codice Esterno         | L | <input checked="" type="checkbox"/> | R | <input type="checkbox"/> | Blocca Email Automatiche |
| E     | <input checked="" type="checkbox"/> | O | <input type="checkbox"/>            | Riceve newsletter        | E | <input checked="" type="checkbox"/> | O | <input type="checkbox"/> | Assegnato a            | E | <input checked="" type="checkbox"/> | O | <input type="checkbox"/> | Periodo Creazione        |
|       | <input checked="" type="checkbox"/> |   | <input type="checkbox"/>            | Periodo Modifica         |   | <input checked="" type="checkbox"/> |   | <input type="checkbox"/> | Creator                |   | <input checked="" type="checkbox"/> |   | <input type="checkbox"/> | Indirizzo (Fatturazione) |
|       | <input checked="" type="checkbox"/> |   | <input type="checkbox"/>            | Indirizzo (Spedizione)   |   | <input checked="" type="checkbox"/> |   | <input type="checkbox"/> | Città (Fatturazione)   |   | <input checked="" type="checkbox"/> |   | <input type="checkbox"/> | Città (Spedizione)       |
|       | <input checked="" type="checkbox"/> |   | <input type="checkbox"/>            | Provincia (Fatturazione) |   | <input checked="" type="checkbox"/> |   | <input type="checkbox"/> | Provincia (Spedizione) |   | <input checked="" type="checkbox"/> |   | <input type="checkbox"/> | Codice (Fatturazione)    |
|       | <input checked="" type="checkbox"/> |   | <input type="checkbox"/>            | Codice (Spedizione)      |   | <input checked="" type="checkbox"/> |   | <input type="checkbox"/> | Stato (Fatturazione)   |   | <input checked="" type="checkbox"/> |   | <input type="checkbox"/> | Stato (Spedizione)       |
|       | <input checked="" type="checkbox"/> |   | <input type="checkbox"/>            | BOX (fatturazione)       |   | <input checked="" type="checkbox"/> |   | <input type="checkbox"/> | BOX (spedizione)       |   | <input checked="" type="checkbox"/> |   | <input type="checkbox"/> | Descrizione              |
|       | <input checked="" type="checkbox"/> |   | <input type="checkbox"/>            | Testo custom             |   | <input checked="" type="checkbox"/> |   | <input type="checkbox"/> | Numero intero          |   | <input checked="" type="checkbox"/> |   | <input type="checkbox"/> |                          |

| STRUMENTI                           |                    |                                     |
|-------------------------------------|--------------------|-------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Importa            | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Gestione Duplicati | <input checked="" type="checkbox"/> |
|                                     |                    | <input checked="" type="checkbox"/> |
|                                     |                    | Esporta                             |
|                                     |                    | Merge                               |

Quando si crea un nuovo profilo, è possibile partire dalla base di uno preesistente duplicandolo, al fine di non ricominciare daccapo. Consigliamo quindi di creare prima i profili più limitati, procedendo verso quelli più aperti (aggiungendo di volta in volta i nuovi permessi).

**Nota.** I privilegi di accesso gestiti da Profili si riferiscono al layout di vtenext, non alla "proprietà" del contenuto.

Se per esempio devo impostare che Agente 1 non veda i contatti di Agente 2, questo tipo di gestione avviene da Ruoli e Accesso Condiviso (vedi prossimi paragrafi).

Poiché entrambi gli agenti lavorano con il modulo Contatti, il loro profilo (che infatti, con tutta probabilità, sarà comune) avrà il modulo Contatti abilitato alla lettura e quantomeno alla creazione/modifica.

<https://www.youtube.com/embed/oQ2UDDiw2Y4>

# 16.1.1 Creazione di un nuovo profilo

**PASSO 1:** dalle Impostazioni > Profili, premere Nuovo profilo:

 **Impostazioni > Profili**  
Gestisce l'accesso specifico di un Utente a Ruoli differenti

Lista Profili

Totale: 2 Profili

v. 1.1   Nuovo profilo

| STRUMENTI                                                                                                                                                           | NOME PROFILO  | DESCRIZIONE              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------|
|                                                                                    | Administrator | Admin Profile            |
|   | Sales Profile | Profile Related to Sales |

**PASSO 2:** nella maschera di configurazione del nuovo profilo indicare nome, eventuale descrizione, profilo di base da cui partire.

 **Impostazioni > Profili > Nuovo profilo**  
Gestisce l'accesso specifico di un Utente a Ruoli differenti

Prossimo > Annula

Passo 1 di 2: Benvenuto nel Sistema di Creazione di Profili di Privilegi

Seleziona la tua scelta di creazione di un nuovo profilo

\* Nome Profilo

Descrizione

Profilo Base:

☒ Voglio impostare il profilo base e modificare i privilegi **(Raccomandato)**

Profilo Base: 

Administrator

☐ Sceglierà i privilegi dall'inizio **(Utenti Avanzati)**

**PASSO 3:** indicare i privilegi di accesso in dettaglio per ogni modulo:

## Passo 2 di 2: Definisci i privilegi per <Nuovo profilo>

Usa le opzioni sottostanti per impostare i privilegi

### Privilegi globali

#### ☒ Vedi tutto

Permette "Nuovo profilo" per visualizzare tutte le informazioni e moduli su VTENEXT

#### ☒ Modifica tutto

Permette "Nuovo profilo" per modificare tutte le informazioni e moduli su VTENEXT

### Imposta i privilegi per ogni modulo

| MODULI DA VISUALIZZARE              |                    | MODIFICA I PERMESSI                 |                                     |                                     | IMPOSTAZIONI DI CAMPI E STRUMENTI |
|-------------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
|                                     |                    | CREA/MODIFICA                       | VISUALIZZA                          | ELIMINA                             |                                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Assistenza Clienti | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ▼                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Aziende            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | ▼                                 |

CAMPI

☒ V

☒ I

☒ S

☒ I

☒ B

☒ I

☒ L

☒ E

☒ O

☒ B

☒ L

☒ I

☒ G

☒ A

☒ T

☒ R

☒ I

☒ O

☒ Nome Azienda

☐ Sito Web

☐ Membro di

☐ Altra Email

☐ Settore

☐ Coordinate Bancarie

☐ Prezzo a giornata

☐ Riceve newsletter

☐ Periodo Modifica

☐ Indirizzo (Spedizione)

☐ Provincia (Fatturazione)

☐ Codice (Spedizione)

☐ BOX (fatturazione)

☐ Testo custom

☒ V

☒ I

☒ S

☒ I

☒ B

☒ L

☒ E

☒ O

☒ B

☒ L

☒ I

☒ G

☒ A

☒ T

☒ R

☒ I

☒ O

☐ Numero Azienda

☐ Fax

☐ Email

☐ Proprietario

☐ Tipo

☐ Partita IVA

☐ Codice Esterno

☒ Assegnato a

☐ Creator

☐ Città (Fatturazione)

☐ Provincia (Spedizione)

☐ Stato (Fatturazione)

☐ BOX (spedizione)

☐ Numero intero

☒ V

☒ I

☒ S

☒ I

☒ B

☒ L

☒ E

☒ O

☒ B

☒ L

☒ I

☒ G

☒ A

☒ T

☒ R

☒ I

☒ O

☐ Telefono

☐ Altro Telefono

☐ Impiegati

☐ Rating

☐ Fatturato

☐ Codice Fiscale

☐ Blocca Email Automatiche

☐ Periodo Creazione

☐ Indirizzo (Fatturazione)

☐ Città (Spedizione)

☐ Codice (Fatturazione)

☐ Stato (Spedizione)

☐ Descrizione

STRUMENTI

☒ Importa

☒ Gestione Duplicati

☒ Esporta

☒ Merge

**Attenzione!** Le limitazioni imposte dal profilo sul singolo modulo sono secondarie a quelle definite dal Gestore Moduli (vedi paragrafo dedicato). Ovvero: se dal Gestore Moduli l'utente amministratore disattiva un modulo, questo sarà "spento" a tutti gli utenti/ profili/ ruoli del CRM, anche se nel loro profilo risulta abilitato. Viceversa, se il modulo è lasciato attivo nel Gestore Moduli, è il profilo degli utenti a determinarne la presenza.

Allo stesso modo, il Layout Editor "vince" sul Profilo nella disattivazione di campi: se il campo Fonte viene disattivato dall'amministratore nel Layout Editor del modulo Leads, nessun profilo potrà visualizzarlo indipendentemente dalla spunta nella relativa casella.

### VERSIONING:

Ogni impostazione configurata per i profili può essere salvata generando una versione (es. v.1.0). Le versioni possono essere esportate o importate per una maggiore sicurezza durante la configurazione.

v. 1.1



Nuovo profilo

# 16.2 Ruoli

Alla base di tutto il sistema di sicurezza ci sono, come detto, i Ruoli, ciascuno dei quali è basato su un profilo. L'amministratore, in seguito ai profili, deve creare ruoli che rispecchiano i livelli organizzativi aziendali.

Infatti, se stabiliamo che la visibilità dei dati CRM sia controllata dalla gerarchia (in Accesso Condiviso), com'è logico che sia, i ruoli superiori accederanno ai dati assegnati a quelli inferiori, ma non accadrà il contrario. Due ruoli di pari livello non avranno visibilità tra loro.

La definizione della gerarchia dei ruoli incide sulla visibilità dei record da parte di uno o più utenti secondo le regole descritte nel capitolo Accesso condiviso.

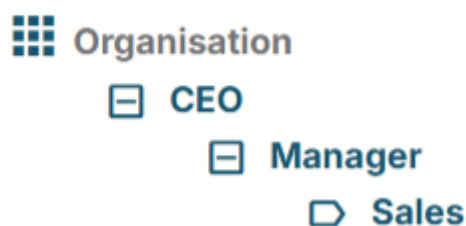
**N.B.:** Ogni impostazione configurata per i ruoli, può essere salvata generando una versione (es. v.1.0). Le versioni possono essere esportate o importate per una maggiore sicurezza durante la configurazione.

Esempio visualizzazione modulo "Aziende"(Accesso condiviso impostato a "Privato"):

- CEO visualizza i dati assegnati a se stesso, a Manager e a Sales;
- Manager visualizza i dati assegnati a se stesso e a Sales;
- Sales visualizza soltanto i propri dati.

Se il ruolo Sales si applica a 3 utenti, ciascuno dei 3 utenti interni al ruolo visualizza i propri dati.

## Ruolo e Albero della Gerarchia



Accanto al nome del ruolo trovate icone per gestire l'albero gerarchico:

|  |                                   |
|--|-----------------------------------|
|  | modificare le proprietà del ruolo |
|  | aggiungere un ruolo subordinato   |
|  | eliminare il ruolo                |

|                                                                                   |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | spostare il ruolo sopra o sotto |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|

La creazione del nuovo ruolo si presenta così:

Impostazioni > Ruoli > Crea Nuovo Ruolo

Definisce una Gerarchia di Ruoli e la assegna agli Utenti

Salva

Annulla

Nuovo Ruolo

Nuovo Ruolo

Nome Ruolo

Riporta a

Manager

Profilo

Membri

Administrator

Sales Profile

>>

<<

Membri

Profilo (Mobile)

Profilo (Mobile)

--Nessuno--

Assegnare un profilo mobile ad almeno un ruolo

- 1. Inserire un nome per il ruolo;
- 2. Associare il profilo desiderato al ruolo;
- 3. Associare il profilo per l’accesso via mobile (app).

**VERSIONING:**

Ogni impostazione configurata per i ruoli può essere salvata generando una versione (es. v.1.0). Le versioni possono essere esportate o importate per una maggiore sicurezza durante la configurazione.

Modifiche pendenti... Salva (v. 1.1)  

<https://www.youtube.com/embed/suVu9B9CYt0>

# 16.3 Utenti

**Da Impostazioni > Utenti** è possibile creare e gestire gli utenti, visualizzati in lista nella schermata principale. L'utente in vtenext corrisponde alla persona, dotata di email e password, che accede per lavorare al CRM.

 **Impostazioni > Utenti**  
Gestisce gli Utenti che possono accedere a VTENEXT

Lista Utenti

Nuovo Utente

Visualizzando da 1 a 5 di 5

| AZIONI                                                                                                                                                                                                                                                | ID UTENTE, NOME & RUOLO             | EMAIL                          | TELEFONO | AMMINISTRATORE | STATO  | AUTENTICAZIONE A 2 FATTORI |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|----------|----------------|--------|----------------------------|
|                                                                                     | <b>admin</b><br>Administrator (CEO) | test@crmville.biz              |          | on             | Attivo | Disattivata                |
|                                                                                     | <b>alberto</b><br>Cavallarin (CEO)  | alberto.cavallarin@vtenext.com |          | on             | Attivo | Disattivata                |
|    | <b>marzio</b><br>Bresciani (CEO)    | marzio.bresciani@vtenext.com   |          | on             | Attivo | Disattivata                |
|    | <b>user1</b><br>User 1 (Manager)    | test@crmville.biz              |          | off            | Attivo | Disattivata                |
|    | <b>user2</b><br>User 2 (Manager)    | test@crmville.biz              |          | off            | Attivo | Disattivata                |

Sebbene sia permesso l'accesso contemporaneo dello stesso utente da postazioni diverse, è assolutamente sconsigliato utilizzare utenze in comune soprattutto per lavorare nello stesso momento. Questo perché, oltre a non poter più risalire al proprietario reale del dato o l'autore delle modifiche (cosa che è in contrasto con la filosofia del CRM stesso), si rischiano conflitti e perdita di salvataggi delle informazioni.

La scheda utente è suddivisa in sezioni e coincide con le Preferenze utente (a cui si rimanda per il dettaglio di ogni sezione), salvo per le parti riservate all'utente amministratore, ovvero le seguenti:

|                             |                                                                                                                                                      |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nome Utente</b>          | Ogni utente ha un solo nome utente. Una volta creato, non può essere cambiato.<br>Nb. Ogni utente ha la possibilità di cambiare la propria password. |
| <b>Accesso tramite LDAP</b> | Spuntare se l'active directory è abilitata nel vostro server. Si rimanda al capitolo dedicato alla Configurazione LDAP.                              |
| <b>Amministratore</b>       | Spuntare questo box per fornire all'utente i privilegi di amministratore, indipendentemente dal suo ruolo.                                           |
| <b>Stato</b>                | Attivo / Disattivo.<br>L'utente disattivato non può più fare login a vtenext.                                                                        |
| <b>Ruolo</b>                | È possibile cambiare di ruolo l'utente (il ruolo deve essere già stato creato).                                                                      |

**Attenzione!** Nella versione cloud il nome utente corrisponde all'indirizzo email completo.

Suggerimenti importanti per la creazione e la gestione dell'utente:

- Per Login e Password non è ammesso l'uso di caratteri come - e /;
- Nome Utente e Password devono essere una combinazione di lettere maiuscole o minuscole e numeri. L'uso di caratteri speciali (come ä, ö, ü, ß, % ecc.) non sono ammessi. La password non deve contenere termini legati alle informazioni personali dell'utente. Una buona password è per esempio "Dhe4K39bz";
- La password deve avere le seguenti caratteristiche, secondo la normativa sulla sicurezza della privacy (legge 196/2003):
  - deve essere composta da almeno 8 caratteri;
  - deve essere modificata ogni 3 mesi (il sistema proporrà in automatico ogni 3 mesi il cambio di password).
- L'utente in autonomia può richiedere il reset della password, processo della durata massima di 24 ore, passate le quali dovrà ripetere la procedura cliccando nuovamente il link "Hai dimenticato la password?" nella pagina di Login;
- Attenzione a fornire i privilegi di amministrazione! L'utente potrà vedere e modificare le impostazioni del CRM e tutti i dati;
- Un utente che non ha più necessità di lavorare al CRM, ma deve restare presente per ragioni di storico, può essere disattivato dall'apposita voce nella schermata cliente (vedi sopra).
- Le entità a lui associate saranno comunque a disposizione degli altri utenti, secondo gerarchia dei ruoli.

È anche possibile eliminare definitivamente un utente: il sistema, prima di eliminarlo, vi chiede a quale altro utente trasferire le assegnazioni dei dati.

---

## Più Informazioni

In questo blocco ogni utente potrà gestire le proprie informazioni personali di base (ogni utente potrà configurarsi le proprie):

|                         |                                                                                                           |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Titolo</b>           | Rappresenta il titolo che questa persona ricopre in azienda (es. Direttore, Responsabile Marketing, ecc.) |
| <b>Reparto</b>          | E' il reparto per cui questo utente lavora (Ufficio Tecnico, Centralino, ecc.)                            |
| <b>Telefono Ufficio</b> | Permette di inserire il numero di telefono dell'ufficio                                                   |
| <b>Cellulare</b>        | Permette di inserire il numero di cellulare personale/aziendale                                           |
| <b>Riporta a</b>        | E' un campo uitype di collegamento diretto ad un altro utente, ovvero il suo responsabile                 |
| <b>Telefono Casa</b>    | Permette di inserire il numero di telefono di casa                                                        |
| <b>Altro Telefono</b>   | Permette di inserire un altro numero di telefono                                                          |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descrizione               | Un campo che permette di inserire una descrizione libera di quello specifico utente                                                                                                                                                                                            |
| Compositore Email interno | Se attivo, quando si clicca su un indirizzo email presente in un'anagrafica, si apre il compositore email del modulo Messaggi. Se si disattiva questa opzione, al click sull'indirizzo email, si apre il compositore installato sul pc dell'utente (es. Outlook o Thunderbird) |
| Separatore decimali       | Permette di selezionare il tipo di separatore dei decimali tra punto (.) e virgola (,)                                                                                                                                                                                         |
| Separatore migliaia       | Permette di selezionare il tipo di separatore delle migliaia tra punto (.), virgola (,), spazio ( ), apice (') e nessuno (non sarà impostato un separatore delle migliaia)                                                                                                     |
| Numero decimali           | Permette di determinare quanti numeri ci saranno dopo la virgola nei campi che contemplano questo tipo di dato                                                                                                                                                                 |

Più Informazioni

Titolo

Reparto

Telefono Ufficio

Skype

Telefono Casa

Descrizione

Separatore decimali

Numero di decimali

Fax

Altra Email

Cellulare

Riporta a

Altro Telefono

Compositore Email interno

Separatore migliaia

## Indirizzo utente

In questo blocco ogni utente può inserire maggiori informazioni personali riguardanti il proprio indirizzo di casa

Indirizzo utente

Via

Città

Provincia

Stato

Codice Postale

## Fotografia utente

Permette di inserire un'immagine che verrà poi utilizzata come avatar in alto a destra del crm e all'interno delle conversazioni, oppure nei commenti dei ticket per esempio. Caricare una propria

immagine e creare il proprio avatar è semplice:

Fotografia Utente

Fotografia

Scegli file

Nessun file selezionato

(Solo immagini jpg, gif, bmp and png)

Andando in modifica dell'utente, si deve scegliere un file immagine, dell'estensione suggerita, e salvare



Una volta fatto si procede col ritagliare la porzione di immagine che si vuole ottenere come avatar e si salva

Fotografia Utente

Fotografia

Fotografia

Ed ecco che abbiamo completato la gestione della fotografia utente con successo

### Configurazione del Calendario

Per questa sezione, si veda anche l'apposito capitolo dedicato (**Cap. 4.3 Condivisione e preferenze del Calendario**)

In questo blocco è possibile configurare le preferenze utente relative alla visualizzazione del suo calendario, e dipenderanno dalla configurazione fatta in base al capitolo summenzionato.

|                             |                                                                                                           |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vista Calendario di Default | E' possibile scegliere se visualizzare inizialmente il calendario per Oggi, Questa Settimana, Questo Mese |
| Formato Data                | Permette di settare il formato della data da visualizzare (es. GG/MM/AAAA)                                |

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Intervallo Promemoria                          | Se attivo permette al crm di inviare una popup all'arrivo di un nuovo evento o compito, popup che si attiva tot minuti prima dell'evento (minuti impostati in questo campo). Allo stesso modo, cliccando su POSTICIPA, il calendario ricorderà lo stesso evento o compito dopo i minuti impostati in questo campo. |
| Inizio giornata alle (hh:mm)                   | Permette di settare l'orario di inizio della giornata nel calendario (es. 09:00)                                                                                                                                                                                                                                   |
| Disabilita domenica nel calendario settimanale | Se questo campo risulta flaggato, il calendario non mostrerà la Domenica                                                                                                                                                                                                                                           |
| Primo giorno della settimana                   | Permette di scegliere se il primo giorno della settimana è Domenica o Lunedì                                                                                                                                                                                                                                       |
| Nazioni per le festività                       | Permette di inserire un altro numero di telefono                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Condividi Calendario con                       | Permette di scegliere con quali utenti condividere il proprio Calendario (leggere anche il <b>Cap. 4.3 Condivisione e preferenze del Calendario</b> )                                                                                                                                                              |
| Condividi Calendario con (solo occupazione)    | Permette di scegliere con quali utenti condividere il calendario, presumendo che l'utente sia, ad esempio, un oggetto come un'auto aziendale o una sala riunioni. (leggere anche il <b>Cap. 4.3 Condivisione e preferenze del Calendario</b> )                                                                     |
| Mostra Calendario utenti                       | Permette di selezionare e quindi visualizzare gli utenti che hanno deciso di condividere il calendario con il mio utente (utente che sto configurando) - (leggere anche il <b>Cap. 4.3 Condivisione e preferenze del Calendario</b> )                                                                              |

Configurazione Calendario

Vista Calendario di Default

Questa settimana

Intervallo Promemoria

15 Minuti

Disabilita domenica nel calendario settimanale

Si

Nazioni per le festività

IT Italy

Condividi Calendario con

Mostra Calendario utenti

admin (User Administrator)  
Federico.BilloViola (Federico Billo Viola)  
lorenzo.ottaviani (Lorenzo Ottaviani)  
manuel.benedetti (Manuel Benedetti)  
maria.rossi (Maria Rossi)  
paola.bianchi (Paola Bianchi)  
raffaello.giarolo (Raffaello Giarolo)

Formato Data

dd-mm-yyyy

Inizio giornata alle (hh:mm)

08:00

Primo giorno della settimana

Lunedì

Condividi calendario con (solo occupazione)

## Configurazione Asterisk

Permette di configurare il centralino VOIP basato su tecnologia Asterisk, inserendo il numero interno che identifica lo specifico utente.

Configurazione Asterisk

Estensione Asterisk

Receive Incoming Calls

no

## Configurazione Book me

Permette di configurare la prenotazione degli appuntamenti in base agli slot di calendario messi a disposizione degli utenti del crm. Per approfondire questa feature, si consiglia di leggere l'apposito capitolo **4.6 Book me - Fissa un appuntamento**.

Configurazione Book me

Attiva Book me

no

Durata evento

30 minuti

Default in scrittura email

no

Modalità selezione eventi

Semiautomatica

Tempo minimo tra gli eventi

1 ora

Url al Book me

## Configurazione servizi web REST - Access Key

Questa configurazione, tramite webservice, identifica la password utente associata automaticamente alla creazione dell'utente stesso.

**Il campo Access Key** dunque, contiene informazioni sensibili e per sbloccarlo è necessario inserire la password dell'utente interessato. Una volta sbloccato è possibile rigenerare la chiave tramite il pulsante "Rigenera" e, tramite la picklist "**Validità access key**", posso determinare il comportamento dell'access key stesso.

I valori selezionabili nella picklist "Validità access key" sono i seguenti:

|                                                    |                                                        |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Statica</b>                                     | l'access key rimane sempre invariata                   |
| <b>Aggiorna automaticamente al cambio password</b> | l'access key viene ricalcolata ad ogni cambio password |
| <b>Disabilitata</b>                                | l'access key non permette alcun accesso via webservice |

**N.B.:** Quando viene ricalcolata l'access key, da Wilson l'utente deve eseguire nuovamente l'accesso all'app.

Configurazione servizi web REST

| Azioni | Nome    | Access Key                             | Validità ⓘ | Permessi            | IP autorizzati |
|--------|---------|----------------------------------------|------------|---------------------|----------------|
|        | default | <div>*****</div> <div>Visualizza</div> | Statica    | Lettura e scrittura |                |

Aggiungi Access Key

Dopo il salvataggio della scheda utente sono disponibili ulteriori informazioni:

## INFORMAZIONI

Ruolo e Login Utente

Più Informazioni

Indirizzo utente

Fotografia Utente

Configurazione Calendario

Configurazione Asterisk

Configurazione Book me

Configurazione servizi web REST

**Regole di condivisione basate su ...**

Regole di condivisione basate su ...

Componenti di Home Page

I Miei Gruppi

Storia Login

Impostazioni Notifiche Moduli

- **Regole di condivisione basate sul proprietario:** Consente di abilitare all'utente l'accesso ai record assegnati ad un altro specifico utente. Al **Passo 1** inserire l'utente al quale si vuole puntare (ovvero l'utente che metterà a disposizione le sue anagrafiche), al **Passo 2** selezionare l'utente che deve accedere alle anagrafiche dell'utente selezionato al Passo 1. Infine scegliere i Permessi, ovvero se l'utente Passo 2 può vedere il Sola lettura, o Lettura e Scrittura, le anagrafiche dell'utente Passo 1. Esempio:



### Opportunità - Aggiungi regola privilegio personalizzata

**Passo 1 : di** (Selezionare un'entità sottostante)

rpwmhtkhenpbfqhssp@sdvft.com

**Passo 2 : accessibile da** (Selezionare un'entità sottostante)

cwmlnuyhdxrewnmdsr@kvhrs.com

**Permessi**

Lettura/scrittura

**Passo 3 : Diritti di accesso per i moduli correlati**

Preventivi : Sola lettura

Ordini di Vendita : Sola lettura

**Visualizza costruzione regola**

Opportunità di "rpwmhtkhenpbfqhssp@sdvft.com"

"cwmlnuyhdxrewnmdsr@kvhrs.com" Lettura/scrittura

Quotes:Sola lettura SalesOrder:Sola lettura

Aggiungi regola

- **Regole di condivisione basate su filtri:** include l'elenco delle Regole di Accesso Condiviso Avanzato attive per l'utente (si rimanda al capitolo dedicato);
- **I Miei Gruppi:** elenco dei gruppi che includono l'utente;
- **Storia login:** visualizza la storia dei login utente.

Quando viene creato un nuovo utente nel crm, tutti i dati compilati nella schermata di creazione, vengono copiati nel Modulo Collaboratori. Il modulo ci dà la libertà di inserire tutti i campi aggiuntivi che desideriamo e segue le regole standard già spiegate per tutte le altre entità del crm. Cosa non meno importante, se il crm è equipaggiato col modulo GDPR, esso interagisce anche con quest'ultimo.

In buona sostanza il modulo **Collaboratori**, permette di trattare gli utenti del crm come fossero una normale anagrafica, separandola dal resto (Aziende, Contatti e Lead).

**Collaboratore Giarolo Matteo**

- Informazioni
- Grafico Processo
- Storico Processo
- Storico

---

### Informazioni collaboratore

|                                                  |                                                |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Cognome<br><b>Giarolo</b>                        | Nome<br><b>Matteo</b>                          |
| Tipo collaborazione<br><b>Dipendente interno</b> | Collegato a                                    |
| Assegnato a<br><b>(Matteo Giarolo)</b>           | Orario creazione<br><b>31-05-2022 09:43:48</b> |
| Orario modifica<br><b>06-06-2022 12:07:20</b>    | Creato da<br><b>(Matteo Giarolo)</b>           |

**SCORCIATOIE**

- Conversazioni
- Note

---

**RELAZIONI**

- Messaggi
- Documenti
- Attività
- Processi

---

### Informazioni utente

|                     |                         |
|---------------------|-------------------------|
| Nome Utente         | Ruolo<br><b>Manager</b> |
| Titolo              | Reparto                 |
| Attivo<br><b>Sì</b> | Email                   |
| Altra email         | Telefono cellulare      |

<https://www.youtube.com/embed/BuwVpovfpMg>

# 16.3.1 Come sostituire un utente con un altro

Capita che in azienda, un collega decida di cambiare lavoro e quindi non fare più parte del team. Cosa fare in questi casi lato crm?

Abbiamo due possibilità:

- **Disattivare** il "vecchio utente" e crearne uno di nuovo, in questo modo tutte le entità rimarranno assegnate all'utente uscente;
- Possiamo decidere di **sostituire** il "vecchio utente" con uno totalmente nuovo e dunque riassegnare tutte le entità anagrafiche appartenute all'utente uscente, direttamente a quello nuovo.

Se decidiamo di **sostituire l'utente**, come ci dobbiamo comportare? E' molto semplice, basta seguire i passi di seguito descritti:

1. Disattivare il vecchio utente, ponendo il campo STATO da Attivo a Non attivo

Impostazioni > Utenti > Modifica Utente "Pasticcio Ciccio"

Modifica dettagli dell'utente "Pasticcio Ciccio"

Ruolo e Login Utente

Email (Nome utente) ?

cwmlnuyhdxrewnmdsr@kvhrs.com

Amministratore

Stato

Attivo

Attivo

Non Attivo

Euro

Vista Lead di Default

Oggi

Vista Menù

Massimizzato

Lingua

IT Italiano

Tema Scuro

- Creare un nuovo utente, cliccando sul pulsante CREA da IMPOSTAZIONI > UTENTI e seguire la procedura già nota

Modifica Utente Administrator

Salva

Impostazioni > Utenti > Modifica Utente "Administrator"

Modifica dettagli dell'utente "Administrator"

Ruolo e Login Utente

Nome Utente

admin

Amministratore

Email

test@crmillage.biz

Stato

Attivo

Valuta

Euro

Vista Lead di Default

Oggi

Modulo di default

Home

Lingua

IT Italiano

Tema Scuro

Usa Single Sign-On

No

Autenticazione a 2 fattori

Disattivata

Nome

Cognome

Administrator

Ruolo

CEO

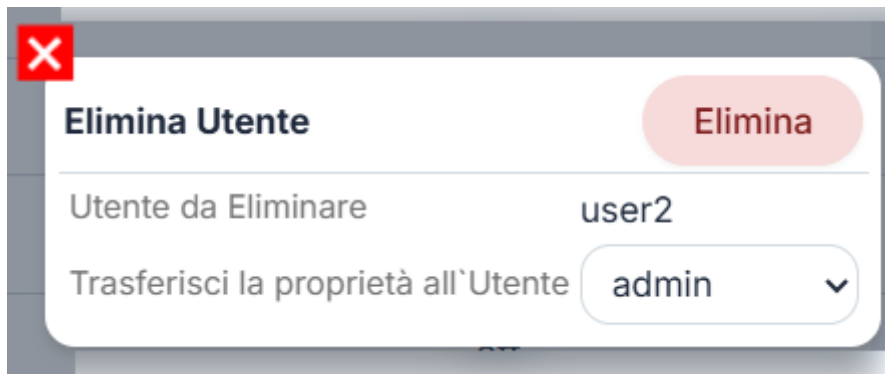
Tema

next122

Permetti conversazioni generiche

- Cliccare sul pulsante ELIMINA presente vicino al nome del "vecchio utente". Comparirà una finestra di dialogo che ci chiederà di effettuare una scelta. A quale utente vuoi che

vengano assegnati tutti gli elementi precedentemente affidati a "vecchio utente". In questo caso, grazie al menu a tendina, sceglieremo il nome del nuovo utente appena creato



A modal dialog box with a red close button in the top left corner. The title is "Elimina Utente". In the top right corner is a red button labeled "Elimina". The dialog contains two rows of information. The first row is labeled "Utente da Eliminare" and shows the value "user2". The second row is labeled "Trasferisci la proprietà all'Utente" and features a dropdown menu with "admin" selected and a downward arrow icon.

| Elimina Utente                      |         |
|-------------------------------------|---------|
| Utente da Eliminare                 | user2   |
| Trasferisci la proprietà all'Utente | admin ▼ |

4. La procedura di sostituzione utente termina qui, il crm impiegherà solo qualche secondo per riassegnare tutti gli elementi al nuovo utente.

# 16.3.2 Gestione dello stato "Non attivo" dell'utente

Il CRM prevede la disattivazione automatica degli utenti che non effettuano l'accesso per un periodo di **6 mesi**.

Al raggiungimento di tale soglia, l'utente viene automaticamente impostato nello stato "Non attivo", impedendone l'utilizzo fino a una successiva riattivazione da parte di un amministratore.

Utente Maporti Manuele

Cerca...

Modifica

**Ruolo e Login Utente**

Email (Nome utente)

Amministratore

Autenticazione a 2 fattori

Disattivata

Nome

Manuele

Cognome

Maporti

Ruolo

Admin

Usa Single Sign-On

No

Password

Cambia Password (Scade tra 84 giorni)

Stato

Active

Valuta

Euro : €

Vista Lead di Default

Oggi

Modulo di default

Home

Tema

INFORMAZIONI

**Ruolo e Login Utente**

Più Informazioni

Indirizzo utente

Fotografia Utente

Configurazione Calendario

Configurazione Asterisk

Configurazione Book me

Configurazione servizi we...

Componenti di Home Page

I Miei Gruppi

Storia Login

Impostazioni Notifiche Mo...

Questa logica viene applicata **a tutti gli utenti**, senza eccezioni, compresi quelli con profilo amministratore. Pertanto, anche un utente amministratore che non accede al sistema per oltre sei mesi verrà automaticamente impostato come "Non attivo". Nel caso in cui fosse l'unico amministratore del CRM, il sistema non prevede un comportamento differente e la disattivazione avverrà comunque.

La stessa logica si applica anche agli utenti utilizzati esclusivamente per integrazioni o chiamate tramite Web Service/API. Se tali utenze non effettuano mai un accesso tramite l'interfaccia del CRM, vengono comunque considerate inattive. Alla prima autenticazione successiva al periodo di inattività, l'utente verrà automaticamente impostato nello stato "Non attivo", rendendo necessario il suo ripristino prima di poter utilizzare nuovamente l'integrazione.

Si consiglia pertanto di verificare periodicamente lo stato degli utenti amministratori e delle utenze tecniche utilizzate per le integrazioni, al fine di evitare interruzioni del servizio dovute alla disattivazione automatica.

# 16.4 Gruppi

I gruppi sono strumenti efficaci per riunire insieme utenti che appartengono allo stesso team di lavoro. Vengono utilizzati per l'assegnazione dei dati.

Ad esempio, se arriva un Ticket da un cliente, lo si assegna a un gruppo dedicato alla gestione dei Ticket in modo che tutti quegli utenti lo possano vedere. Sarà poi il primo utente libero a prenderlo in carico, assegnandoselo. Per visualizzare la lista dei gruppi e crearne di nuovi, accedere a Impostazioni> Gruppi

 **Impostazioni > Gruppi**  
Gestisce differenti Gruppi basati sui ruoli, utenti e profili

**Lista Gruppi**

Totale: 3 Gruppi

Nuovo gruppo

| STRUMENTI                                                                                                                                                             | NOME GRUPPO   | DESCRIZIONE                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------|
|     | Agents Group  | Group Related to Agents Activities              |
|     | Minchiata     |                                                 |
|   | Support Group | Group Related to providing Support to Customers |

**IMPORTANTE:** I gruppi possono essere composti da insiemi di: Utenti, Ruoli, Ruoli e subordinati, altri Gruppi.

 **Impostazioni > Gruppi > Crea nuovo gruppo**  
Nuovo gruppo

**Nuovo gruppo**

Aggiungi gruppo

Annulla

\*Nome gruppo

Descrizione

Membri

**Entità e membri disponibili**

Entità: Gruppi

Membri di Entità

Group::Agents Group  
Group::Minchiata  
Group::Support Group

>>

<<

**Membri selezionati**

Membri di ""

- I gruppi sono uno strumento flessibile per assegnare permessi di accesso quando sono necessarie complesse politiche di protezione. È possibile combinare entità differenti come i ruoli, utenti e profili in uno unico gruppo.
- Per aggiungere, seleziona i membri a sinistra e premi il pulsante >>
- Per rimuovere, seleziona i membri a destra e premi il pulsante <<

<https://www.youtube.com/embed/UHcoEJ9hG2s>

# 16.5 Accesso condiviso

vtenext consente di settare i privilegi di accesso dei Ruoli, definendo se il contenuto del CRM è accessibile a livello generale (pubblico) oppure con limitazioni. I gradi di limitazione sono vari. Le regole si distinguono in due blocchi, quelle generali di accesso globale e quelle personalizzate. Le regole di accesso generali sono valide come standard per tutti i Ruoli, ma al tempo stesso è possibile attribuire regole eccezionali solo a determinati Ruoli, al fine di coprire le esigenze più disparate delle diverse strutture aziendali.

In generale, quello che farete tramite l'Accesso Condiviso è dire al sistema quali utenti (sulla base del loro ruolo gerarchico) potranno vedere e/o modificare i dati contenuti nel CRM, modulo per modulo.

**Attenzione!** Dopo qualsiasi modifica nelle regole condivise, **premere il pulsante Ricalcola** per verificare l'insieme della configurazione, evitare conflitti e rendere operative le modifiche.

**Impostazioni > Accesso Condiviso**  
Gestisce Regole di condivisione & condivisione personalizzata dei moduli

**NOTA** Dopo le modifiche, premi il pulsante Ricalcola per applicarle.

1. Regole di condivisione a livello di organizzazione

Ricalcola Modifica Privilegi

L'ultimo ricalcolo dei privilegi è stato eseguito il 30-09-2025 14:20:56.

|                    |                                                            |                                                                                 |
|--------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Assistenza Clienti | ★ Pubblico : lettura, scrittura, creazione e cancellazione | L'utente può creare, leggere, scrivere e cancellare tutti i record del modulo   |
| Aziende & Contatti | ★ Pubblico : lettura, scrittura, creazione e cancellazione | L'utente può creare, leggere, scrivere e cancellare tutti i record del modulo   |
| Calendario         | ★ Privato                                                  | L'utente può accedere ai propri record e a quelli di utenti con ruolo più basso |
| Campagne           | ★ Pubblico : lettura, scrittura, creazione e cancellazione | L'utente può creare, leggere, scrivere e cancellare tutti i record del modulo   |
| Cartelle           | ★ Pubblico : lettura, scrittura, creazione e cancellazione | L'utente può creare, leggere, scrivere e cancellare tutti i record del modulo   |
| Casi               | ★ Privato                                                  | L'utente può accedere ai propri record e a quelli di utenti con ruolo più basso |
| Collaboratori      | ★ Privato                                                  | L'utente può accedere ai propri record e a quelli di utenti con ruolo più basso |
| Commesse           | ★ Pubblico : lettura, scrittura, creazione e cancellazione | L'utente può creare, leggere, scrivere e cancellare tutti i record del modulo   |
| DDT                | ★ Pubblico : lettura, scrittura, creazione e cancellazione | L'utente può creare, leggere, scrivere e cancellare tutti i record del modulo   |
| Documenti          | ★ Pubblico : lettura, scrittura, creazione e cancellazione | L'utente può creare, leggere, scrivere e cancellare tutti i record del modulo   |
| Fattura            | ★ Pubblico : lettura, scrittura, creazione e cancellazione | L'utente può creare, leggere, scrivere e cancellare tutti i record del modulo   |
| Gestore chiamate   | ★ Privato                                                  | L'utente può accedere ai propri record e a quelli di utenti con ruolo più basso |

La prima cosa da definire è la regola di Accesso Condiviso per ciascuno dei moduli. Con quale grado di libertà volete che il contenuto dei moduli sia accessibile agli utenti?

L'impostazione più restrittiva è privato. Impostando questa regola di condivisione ad un modulo l'eliminazione, visualizzazione, creazione e modifica di un record seguirà la gerarchia definita all'interno dei ruoli.

In particolare si avranno le seguenti casistiche:

- utenti con lo stesso ruolo posso vedere, modificare ed eliminare i record assegnati a se stessi, ma non quelli assegnati ad altri utenti di pari ruolo;

- utenti associati a ruoli con dei sottoposti potranno modificare, eliminare e visualizzare i propri record e quelli degli utenti sotto la loro diretta gerarchia.

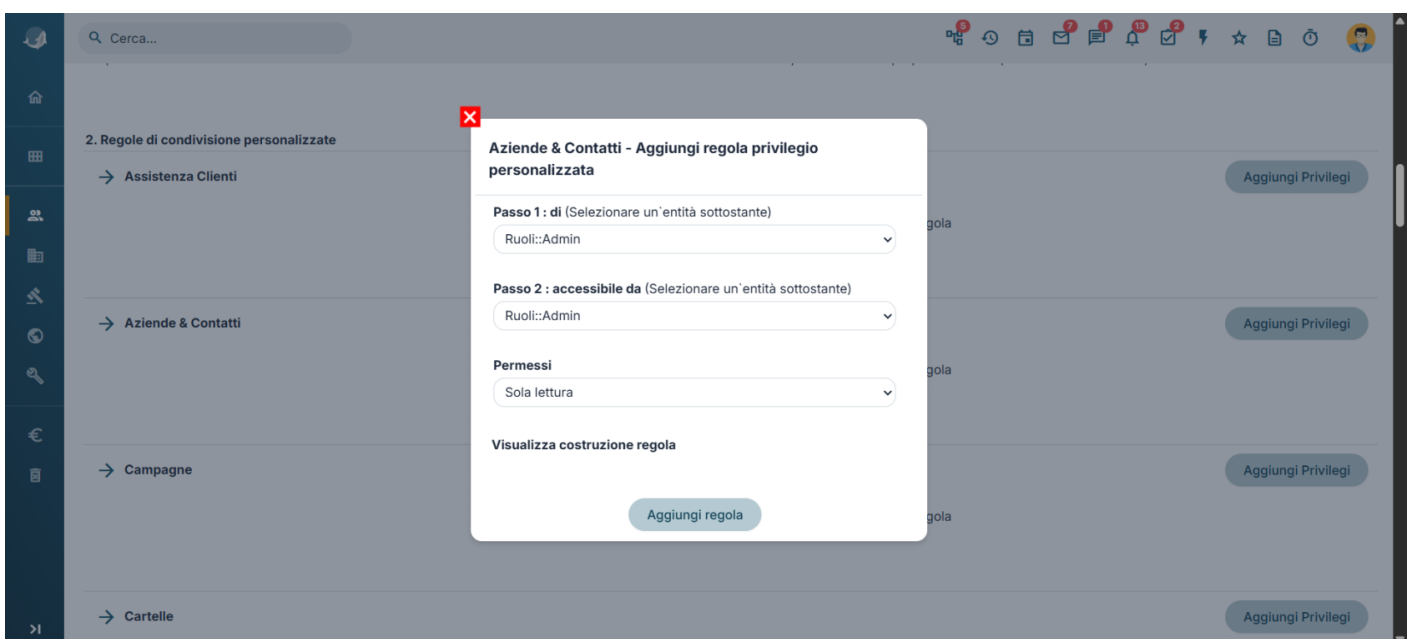
L'impostazione a Pubblico ha 3 livelli di sempre minore restrittività, pertanto alcuni privilegi (visibilità e/o creazione e/o modifica e/o eliminazione) non saranno più basati sui ruoli gerarchici, ma saranno aperti.

|                                                     |                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pubblico:<br/>Sola lettura</b>                   | Tutti gli utenti possono accedere e vedere i dati del modulo. Soltanto l'assegnatario e gli utenti con ruolo gerarchico superiore possono pubblicare, modificare o cancellare i dati. |
| <b>Pubblico:<br/>Leggi, Crea/Modifica</b>           | Tutti gli utenti possono vedere, creare e modificare i dati del modulo. Soltanto l'assegnatario e gli utenti con ruolo gerarchico superiore possono cancellare i dati.                |
| <b>Pubblico:<br/>Leggi, Crea/Modifica, Cancella</b> | Tutti gli utenti possono vedere, modificare e cancellare i dati. Con questa impostazione il CRM è completamente pubblico.                                                             |

Tenete presente che il comportamento di alcuni moduli implica lo stesso comportamento indotto di moduli collegati. Per esempio, se il modulo Aziende viene impostato su Privato, saranno in modalità Privato anche Preventivi, Ticket, Ordini di vendita, Ordini d'acquisto e Fatture.

Messaggi e Note permettono l'impostazione del privilegio di accesso in modo più schematico. La condivisione del modulo Calendario differisce per comportamento rispetto alla prassi degli altri moduli, ed è analizzata in dettaglio nel capitolo dedicato. Non sono pertanto modificabili le impostazioni di accesso condiviso.

Nella parte inferiore del pannello di Accesso Condiviso, è possibile creare delle eccezioni ai permessi finora definiti, creando quindi eccezioni alla gerarchia dei ruoli.

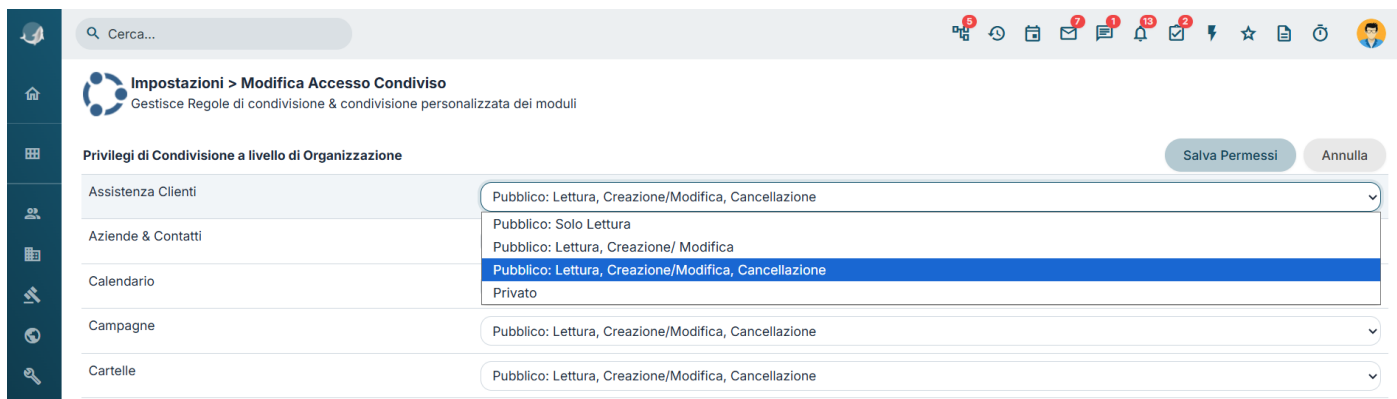


- Premere Aggiungi privilegi in corrispondenza del modulo per cui si desidera creare un'eccezione;
- Selezionare quindi al Passo 1 il ruolo proprietario delle entità;
- Selezionare al Passo 2 il ruolo a cui si intende estendere la visibilità;
- Definire quindi il permesso tra Sola Lettura o Lettura e scrittura;
- Entrare nella scheda utente desiderata e aggiungere la regola appena creata nella voce del menù "Regole di condivisione basate sul proprietario".

[https://www.youtube.com/embed/obY\\_IOEmjms](https://www.youtube.com/embed/obY_IOEmjms)

# 16.5.1 Regole di accesso globale

La prima cosa da definire è la regola di Accesso Condiviso per ciascuno dei moduli. Con quale grado di libertà volete che il contenuto dei moduli sia accessibile agli utenti?



L'impostazione più restrittiva è Privato, che seguirà strettamente (per visibilità, creazione, modifica ed eliminazione) i ruoli gerarchici.

L'impostazione a Pubblico ha 3 livelli di sempre minore restrittività, pertanto alcuni privilegi (visibilità e/o creazione e/o modifica e/o eliminazione) non saranno più basati sui ruoli gerarchici, ma saranno aperti.

|                                                     |                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pubblico:<br/>Sola lettura</b>                   | Tutti gli utenti possono accedere e vedere i dati del modulo. Soltanto l'assegnatario e gli utenti con ruolo gerarchico superiore possono pubblicare, modificare o cancellare i dati. |
| <b>Pubblico:<br/>Leggi, Crea/Modifica</b>           | Tutti gli utenti possono vedere, creare e modificare i dati del modulo. Soltanto l'assegnatario e gli utenti con ruolo gerarchico superiore possono cancellare i dati.                |
| <b>Pubblico:<br/>Leggi, Crea/Modifica, Cancella</b> | Tutti gli utenti possono vedere, modificare e cancellare i dati. Con questa impostazione il CRM è completamente pubblico.                                                             |

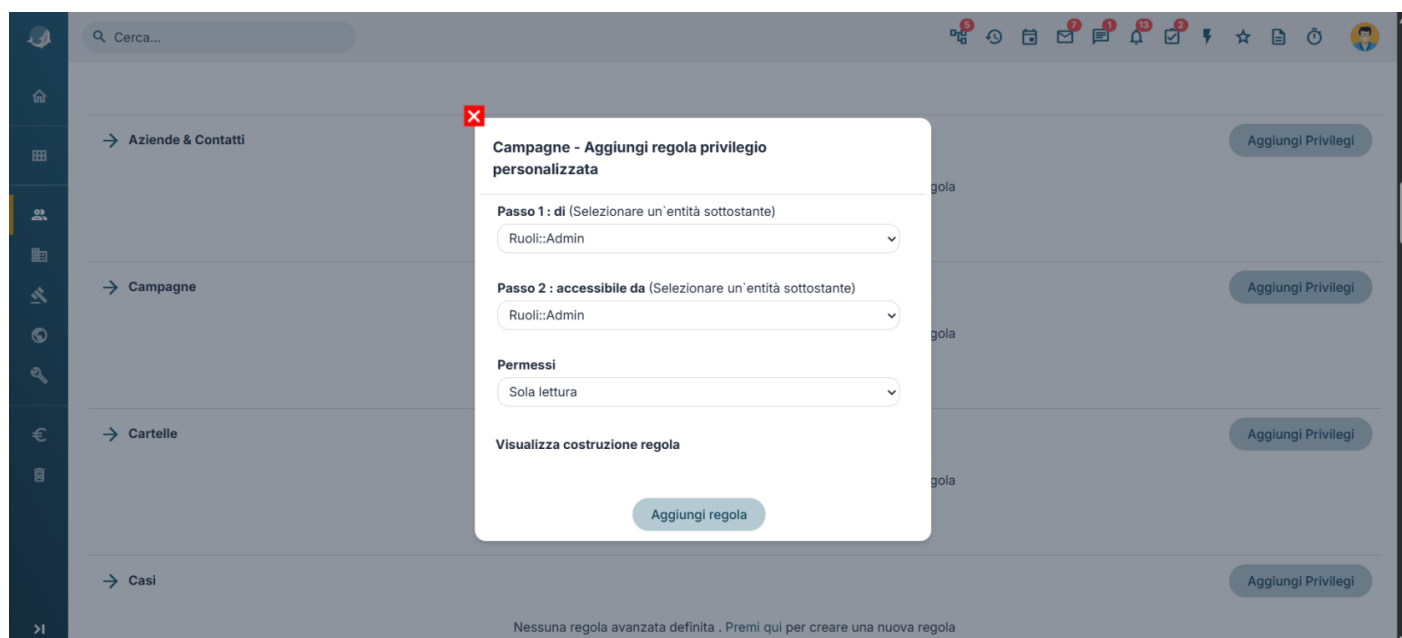
Tenete presente che il comportamento di alcuni moduli implica lo stesso comportamento indotto di moduli collegati. Per esempio, se il modulo Aziende viene impostato su Privato, saranno in modalità Privato anche Preventivi, Ticket, Ordini di vendita, Ordini d'acquisto e Fatture.

Messaggi e Note permettono l'impostazione del privilegio di accesso in modo più schematico. La condivisione del modulo Calendario differisce per comportamento rispetto alla prassi degli altri

moduli, ed è analizzata in dettaglio nel capitolo dedicato. Non sono pertanto modificabili le impostazioni di accesso condiviso.

# 16.5.2 Regole personalizzate

Nella parte inferiore del pannello di Accesso Condiviso, è possibile creare delle eccezioni ai permessi finora definiti, creando quindi eccezioni alla gerarchia dei ruoli.



- Premere Aggiungi privilegi in corrispondenza del modulo per cui si desidera creare un'eccezione;
- Selezionare quindi al Passo 1 il ruolo proprietario delle entità;
- Selezionare al Passo 2 il ruolo a cui si intende estendere la visibilità;
- Definire quindi il permesso tra Sola Lettura o Lettura e scrittura;
- Entrare nella scheda utente desiderata e aggiungere la regola appena creata nella voce del menù "Regole di condivisione basate sul proprietario".

## 16.6 Campi di accesso

La funzione disponibile è usata per controllare la visibilità dei campi nei vari moduli da parte dell'intera organizzazione. Potete usare questa funzione sia per mostrare sia per nascondere i campi selezionati. Di default, tutti i campi sono considerati visibili. Non è possibile disabilitare i campi obbligatori dei moduli.

**Impostazioni > Campi di Accesso**

X Definisce l'Accesso Globale ai Campi in ciascun modulo

Leads ▼

| LEADS              |                 |                     |               |
|--------------------|-----------------|---------------------|---------------|
| ✓ Formula saluti   | ✓ Nome          | ✓ Numero Lead       | ✓ Telefono    |
| ✓ Cognome          | ✓ Cellulare     | ✓ Società           | ✓ Fax         |
| ✓ Titolo           | ✓ Email         | ✓ Fonte Lead        | ✓ Sito Web    |
| ✓ Settore          | ✓ Stato Lead    | ✓ Fatturato         | ✓ Rating      |
| ✓ Numero Impiegati | ✓ Yahoo Id      | ✓ Riceve newsletter | ✓ Assegnato a |
| ✓ Data Creazione   | ✓ Data Modifica | ✓ Creato da         | ✓ Via         |
| ✓ CAP              | ✓ Città         | ✓ Stato             | ✓ Provincia   |

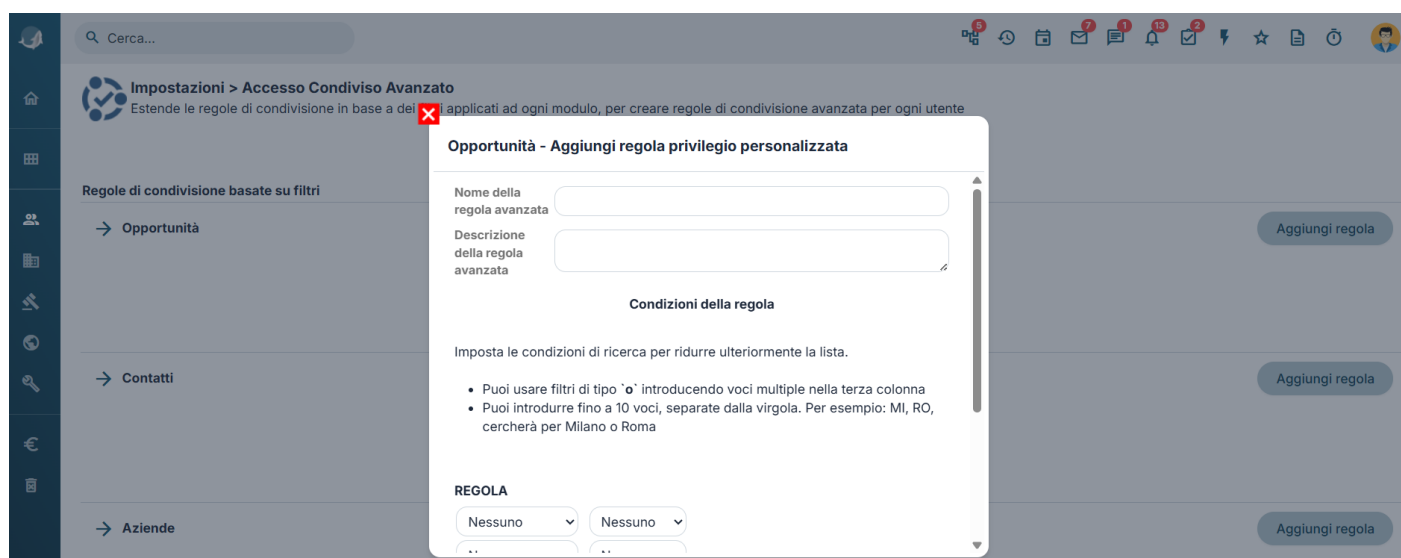
**Attenzione!** Le regole dei Campi di Accesso prevalgono sulle regole impostate dai Profili ad eccezione dell'utente ADMIN che continuerà a visualizzarli tutti anche se disattivati.

<https://www.youtube.com/embed/-3y8D3XOHrg>

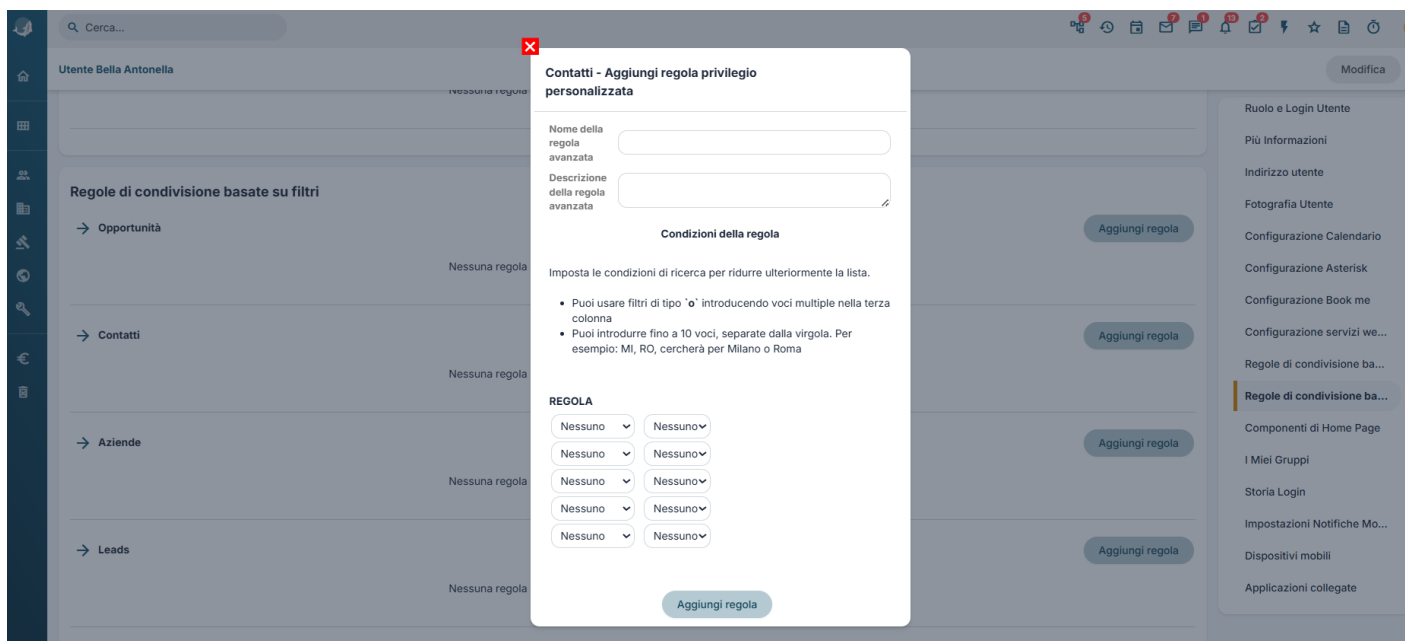
# 16.7 Accesso Condiviso Avanzato

Consente di estendere i permessi di accesso ai dati per un utente su uno specifico modulo, sulla base di regole definite secondo la stessa logica dei filtri. Vediamo un esempio: l'utente Agente Milano deve poter accedere alle anagrafiche Azienda (tutte, anche quelle assegnate ad altri) della provincia di Milano.

**PASSO 1:** Aggiungi regola in corrispondenza del modulo Aziende, quindi configurare la regola. Nel nostro esempio, su Aziende&Contatti la regola sarà Provincia uguale a MI.



**PASSO 2:** dalla scheda utente (Impostazioni > Utenti), associare la regola in corrispondenza del modulo Aziende e Contatti, definendo anche il tipo di permesso, nella voce “regole di condivisione basate su filtri”



**PASSO 3:** Dopo ogni modifica per renderla effettiva **premere "Ricalcola"** all'interno di Accesso Condiviso.



[https://www.youtube.com/embed/sk0IV\\_1ReTM](https://www.youtube.com/embed/sk0IV_1ReTM)

# 16.8 Informazioni di Controllo Utente

La funzione Informazioni di Controllo Utente permette all’amministratore di sistema di sapere quello che un utente ha fatto in vtenext. Potete abilitare/ disabilitare il controllo tramite il flag nella casella, relativo all’utente selezionato.

Dalla versione 21.01, questa funzione è stata migliorata rendendola centralizzata, con possibilità di estrazione granulare di tutte le attività con dettaglio completo.

Impostazioni > Informazioni di Controllo Utente

Mostra il Controllo Utente per coloro che hanno fatto accesso al CRM

Informazioni di Controllo Utente

Abilita Controllo Utente

☒

Seleziona Utente

Mario Rossi

Intervallo di tempo

Questo Attuale

Data inizio

01-05-2026

(dd-mm-yyyy)

Data fine

31-05-2026

(dd-mm-yyyy)

Vedi Controllo Utente

Esporta Controllo Utente

Esempio di selezione utente

Cerca...

Impostazioni > Informazioni di Controllo Utente

Mostra il Controllo Utente per coloro che hanno fatto accesso al CRM

Informazioni di Controllo Utente

Abilita Controllo Utente

☒

Seleziona Utente

(Mario Rossi)

Intervallo di tempo

Questo Attuale

Data inizio

01-05-2026

(dd-mm-yyyy)

Data fine

31-05-2026

(dd-mm-yyyy)

Vedi Controllo Utente

Esporta Controllo Utente

Visualizzando 1 - 20 di 309

12345

| DATA E ORA          | INDIRIZZO IP | SESSIONE DI ASSISTENZA | MODULO     | AZIONE                            | COLLEGAMENTO | DETTAGLI |
|---------------------|--------------|------------------------|------------|-----------------------------------|--------------|----------|
| 2026-05-13 07:12:33 | 10.10.1.5    |                        | Home       | View Home                         | Lista        |          |
| 2026-05-13 07:12:42 | 10.10.1.5    |                        | Calendario | ActivityReminderSetupCallbackAjax |              |          |
| 2026-05-13 07:27:45 | 10.10.1.5    |                        | Utenti     | Login via web                     |              |          |
| 2026-05-13 07:27:45 | 10.10.1.5    |                        | Home       | View Home                         | Lista        |          |
| 2026-05-13 07:27:58 | 10.10.1.5    |                        | Grafici    | GetHomeCharts                     |              |          |
| 2026-05-13 07:28:11 | 10.10.1.5    |                        | Home       | Homestuff                         |              |          |
| 2026-05-13 07:28:12 | 10.10.1.5    |                        | Home       | NewBlock                          |              |          |
| 2026-05-13 07:28:12 | 10.10.1.5    |                        | Home       | HomeBlock                         |              |          |
| 2026-05-13 07:28:20 | 10.10.1.5    |                        | Home       | HomestuffAjax                     |              |          |
| 2026-05-13 07:28:31 | 10.10.1.5    |                        | Aziende    | View Module List                  | Lista        |          |
| 2026-05-13 07:28:37 | 10.10.1.5    |                        | Aziende    | View Module List (count)          | Lista        |          |

Schermata di visualizzazione dettaglio attività degli utenti

## 16.9 Storico Accessi Utente

Come amministratore di vtenext, potete monitorare gli accessi al sistema ed avere lo storico di ciascun utente.

[illegible]

# 16.10 Controllo Login Utente

Sempre come utente amministratore, potete visualizzare i tentativi di login falliti per ogni utente e nel caso fossero stati bloccati (se per esempio hanno sbagliato ad inserire la password per più di 5 volte) è possibile riattivarli cliccando su **“Aggiungi a whitelist”**.

 Impostazioni > Controllo Login Utente  
Mostra account bloccati e ne permette il whitelist

Storico Accessi Utente

Selezione Utente (Francesco Villani)

Storico accessi

Visualizzando 1 - 1 di 1

| STRUMENTI            | NOME UTENTE           | PRIMO TENTATIVO     | ULTIMO TENTATIVO    | IP        | TIPO | TENTATIVI FALLITI | STATO | DATA WHITELIST |
|----------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|-----------|------|-------------------|-------|----------------|
| Aggiungi a whitelist | vtenext2604@gmail.com | 18-05-2026 10:41:15 | 18-05-2026 10:41:15 | 10.10.1.5 | web  | 1                 |       |                |

