



GESTIONALI IN EXCEL · MANUALE D'USO

CLIENTI E VENDITE (CRM)

Contatti, trattative, ordini dei clienti e agenda



Come tenere l'elenco dei clienti, annotare telefonate e visite con le cose da fare, seguire le trattative, registrare e stampare gli ordini, controllare cosa resta da spedire, collegare gli altri gestionali e leggere statistiche e grafici. Con le immagini delle schermate e le risposte alle domande più comuni.

Indice

1	A cosa serve	6	Agenda e situazione
1.1	Cosa ti dice il file	6.1	L'agenda
1.2	Prima di iniziare	6.2	La pipeline delle trattative
2	Il menu e i fogli	6.3	Gli impegni dei clienti
2.1	Il MENU	6.4	Come si calcola: un esempio
2.2	I fogli del file	7	Collegare gli altri gestionali
2.3	Gli avvisi	7.1	Come si collegano
2.4	Aprire gli altri gestionali	7.2	Cosa arriva e cosa parte
3	Inserire e modificare i dati	7.3	UNISCI e SOSTITUISCI
3.1	La scheda	8	Statistiche e grafici
3.2	Campi obbligatori, date e numeri	8.1	Periodo e filtro
3.3	Modificare, cercare ed eliminare	8.2	Cosa mostrano
4	Clienti e articoli	9	Stampe e PDF
4.1	I clienti	9.1	La conferma d'ordine
4.2	Gli articoli	9.2	Gli elenchi
4.3	Clienti e articoli che non usi più	10	Impostazioni e sicurezza
5	Attività, trattative e ordini	10.1	I dati della tua azienda
5.1	Le attività	10.2	Protezione e salvataggio
5.2	Le trattative	10.3	Verso il database SQL
5.3	Gli ordini dei clienti	11	Prova, domande e assistenza
5.4	Spedire la merce	11.1	Versione di prova
		11.2	Domande frequenti
		11.3	Assistenza

COME USARE QUESTO MANUALE

I paragrafi sono numerati (per esempio § 5.1). Il foglio **DOMANDE FREQUENTI** del file rimanda a questi numeri: dalla domanda arrivi subito alla spiegazione completa. Nell'indice puoi cliccare un titolo per saltare al capitolo.

1 A cosa serve

1.1 Cosa ti dice il file

CRM tiene in un unico posto tutto quello che riguarda i **clienti**: chi sono, cosa vi siete detti (telefonate, visite, email), **cosa devi fare e entro quando**, le **trattative** in corso con il loro valore e gli **ordini** ricevuti.

Ogni giorno l'**agenda** ti mostra le cose da fare, con quelle scadute in rosso; la **pipeline** ti dice quanto valgono le trattative aperte; il foglio degli **impegni** ti dice quanta merce devi ancora spedire per ogni articolo. Gli ordini si stampano come **conferma d'ordine** da mandare al cliente.

Funziona da solo, oppure collegato agli altri gestionali Ancilladomina: per esempio PIANIFICAZIONE legge gli ordini da spedire per sapere quanta merce serve (capitolo 7).

1.2 Prima di iniziare

- Serve **Microsoft Excel per Windows** (2016 o successivo, oppure Microsoft 365). Il file usa le macro.
- Se il file arriva da Internet o da un'email, Windows lo blocca. **Prima di aprirlo**: tasto destro sul file › **Proprietà** › spunta **Annulla blocco** › OK.
- All'apertura, se compare la barra gialla *Contenuto disattivato*, premi **Abilita contenuto**. Senza macro i pulsanti non funzionano.
- Tieni il file in una cartella tua (per esempio *Documenti\Gestionale*). Se usi anche gli altri gestionali, mettili **nella stessa cartella**.

CONSIGLIO

Ogni tanto fai una copia del file su una chiavetta o in un'altra cartella: è il tuo archivio.

2 Il menu e i fogli

2.1 IL MENU

Quando apri il file compare il **MENU**. I pulsanti sono divisi in tre colonne:

- **INSERISCI E MODIFICA** (blu): aprono gli elenchi che compili tu — **CLIENTI** **ARTICOLI** **ATTIVITÀ** **OPPORTUNITÀ** **ORDINI CLIENTI**.
- **OPERAZIONI E SITUAZIONE**: **STATISTICHE E GRAFICI**, i comandi **NUOVA ATTIVITÀ** **NUOVA RIGA D'ORDINE** **AGGIORNA AGENDA E PIPELINE**, e gli elenchi calcolati dal file (verde acqua): **AGENDA** **PIPELINE** **IMPEGNI CLIENTI**.
- **STRUMENTI**: **MENÙ GESTIONALI** per aprire gli altri gestionali (§ 2.4), impostazioni, aggiornamento dagli altri gestionali, script per il database, **INFO E CONTATTI**, **DOMANDE FREQUENTI** e **MANUALE (PDF)**, che apre questo documento.

CRM - CLIENTI E VENDITE

Scegli cosa vuoi fare: clicca su un pulsante.

INSERISCI E MODIFICA	OPERAZIONI E SITUAZIONE	STRUMENTI
CLIENTI	STATISTICHE E GRAFICI	MENÙ GESTIONALI
ARTICOLI	NUOVA ATTIVITÀ	IMPOSTAZIONI
ATTIVITA	NUOVA RIGA D'ORDINE	AGGIORNA DA ALTRI MODULI
OPPORTUNITA	AGGIORNA AGENDA E PIPELINE	CREA SCRIPT DATABASE SQL
ORDINI CLIENTI	AGENDA	INFO E CONTATTI
	PIPELINE	DOMANDE FREQUENTI
	IMPEGNI CLIENTI	MANUALE (PDF)

AVVISI (si aggiornano da soli)

Attività scadute	1
Attività da fare oggi	1

Figura 1 – Il MENU, con il riquadro AVVISI in basso

In ogni foglio, nella banda blu in alto, trovi **<< MENU** per tornare qui, **+ NUOVO** per aggiungere una riga, **PDF** e **STAMPA** per stampare l'elenco e **INFO**.

2.2 I fogli del file

Foglio	Cosa contiene	Chi lo compila
CLIENTI	Anagrafica dei clienti e dei potenziali clienti	Tu (o arriva da LOGISTICA)
ARTICOLI	Anagrafica degli articoli che vendi	Tu (o arriva da WMS)
ATTIVITA	Telefonate, visite, email, offerte: con la prossima cosa da fare	Tu
OPPORTUNITA	Le trattative: possibili vendite con valore, probabilità e fase	Tu
ORDINI CLIENTI	Le righe degli ordini dei clienti: una riga per ogni articolo	Tu
AGENDA	Le cose da fare con i clienti, in ordine di data	Il file, in automatico
PIPELINE	Numero e valore delle trattative per fase	Il file, in automatico
IMPEGNI CLIENTI	Merce ordinata dai clienti e non ancora spedita, per articolo	Il file, in automatico
STATISTICHE	Numeri chiave e grafici, con periodo e filtro	Il file, in automatico
MENÙ GESTIONALI	Pulsanti per aprire gli altri gestionali	—
DOMANDE FREQUENTI	Risposte rapide, con il rimando ai paragrafi di questo manuale	—
IMPOSTAZIONI	Dati dell'azienda, contatti e collegamenti con gli altri file	Il responsabile

Le linguette **blu** sono gli elenchi che compili; quelle **verde acqua** si calcolano da sole e non si modificano.

2.3 Gli avvisi

Sotto i pulsanti del MENU c'è il riquadro **AVVISI**: *Attività scadute* e *Attività da fare oggi*, contate dall'agenda (§ 6.1). Quando il numero è maggiore di zero la casella diventa rossa: è il segnale che c'è qualcosa da fare. Gli avvisi si aggiornano da soli a ogni modifica e all'apertura del file.

2.4 Aprire gli altri gestionali

Il pulsante **MENÙ GESTIONALI** apre un foglio con un pulsante per ogni gestionale Ancilladomina. Quello grigio è il file in cui ti trovi. Sotto ogni pulsante una scritta dice com'è la situazione in quel momento:

Scritta	Cosa succede se clicchi
aperto	Il file è già aperto sul tuo computer: ti porta alla sua finestra.
disponibile	Il file è nella cartella: lo apre.
in uso da ...	Lo sta usando un collega (compare il suo nome): lo apre in SOLA LETTURA .
non disponibile	Il file non è nella stessa cartella: un messaggio dice che il collegamento non è disponibile.



Figura 2 – Il foglio MENÙ GESTIONALI

Sola lettura. Un file aperto in sola lettura mostra nel MENU la scritta rossa **SOLA LETTURA**: *questo file è aperto da* Puoi consultare i dati, le statistiche, stampare e aprire gli altri gestionali, ma **non** puoi inserire, modificare (+ NUOVO, doppio clic sulle righe) né usare i pulsanti che cambiano i dati: il file te lo spiega con un messaggio. Lo stesso vale se apri a mano un file che un collega ha già aperto. Per lavorarci chiudilo e riaprilo quando il collega lo ha chiuso. Anche un file aperto direttamente dallo ZIP o da un allegato è in sola lettura: salvalo prima in una cartella.

3 Inserire e modificare i dati

3.1 La scheda

Nei fogli non si scrive direttamente: tutto passa dalla **scheda**, una finestra che controlla i dati prima di salvarli. Si apre con **+ NUOVO** (in alto in ogni foglio, oppure **NUOVA ATTIVITÀ** e **NUOVA RIGA D'ORDINE** nel MENU) o con un **doppio clic su una riga** già esistente.

- In alto, **Cerca una scheda esistente**: scegli dall'elenco per richiamarla.
- Al centro i **campi**. Fermando il mouse su un campo compare un suggerimento su cosa scrivere.
- In basso i pulsanti **+ NUOVO** (scheda vuota), **SALVA**, **ELIMINA**, **PDF** e **STAMPA** (solo negli ordini, § 9.1), **CHIUDI**; in alto a destra **INFO**.
- Sotto i pulsanti, una riga dice cosa sta succedendo: **verde** = nuova scheda, **blu** = stai modificando, **rosso** = non salvato, con il motivo.

Dopo **SALVA** il file si salva da solo e agenda, pipeline e impegni si ricalcolano. La scheda resta aperta, pronta per un nuovo inserimento.

Figura 3 – La scheda di un'attività

3.2 Campi obbligatori, date e numeri

- I campi con l'**asterisco *** (scritti in blu grassetto) sono obbligatori.
- I campi **grigi** si compilano da soli (per esempio l'importo della riga d'ordine).
- Gli **elenchi a tendina** accettano solo i valori proposti; per clienti e articoli vedi codice e descrizione.
- **Date**: gg/mm/aaaa, per esempio 15/11/2026. **Numeri**: con la virgola o con il punto (12,5 oppure 12.5), mai negativi.
- Se qualcosa non va la scheda **non salva** e spiega il motivo, per esempio *Il campo "Cliente" è obbligatorio* o *Il valore deve essere maggiore di zero*. I codici doppi vengono bloccati e i codici sono scritti sempre in maiuscolo.

3.3 Modificare, cercare ed eliminare

- **Modificare**: doppio clic sulla riga, cambia i dati, **SALVA**.
- **Cercare**: nel foglio usa le frecce dei filtri sulle intestazioni delle colonne (per esempio per vedere le attività di un solo cliente), oppure **Ctrl+F**; nella scheda usa *Cerca una scheda esistente*.
- **Eliminare**: richiama la scheda e premi **ELIMINA**; il file chiede conferma e l'operazione non si può annullare.
- Un dato usato altrove non si può eliminare: per esempio un cliente che ha attività, trattative o ordini. Il file ti dice dove è usato e ti suggerisce di metterlo **Attivo = NO** (§ 4.3).

ATTENZIONE

I fogli sono protetti: è normale che non si possa scrivere nelle celle. Serve a evitare cancellazioni per sbaglio (§ 10.2).

4 Clienti e articoli

4.1 I clienti

Ogni cliente ha un **Codice** univoco (per esempio C001), la **Ragione sociale** e il **Tipo**, obbligatori:

- **CLIENTE**: compra già da te (è il valore proposto);
- **POTENZIALE**: non ha ancora comprato, lo stai contattando;
- **EX CLIENTE**: non compra più.

Gli altri campi sono facoltativi: **Partita IVA**, **Indirizzo**, **Città**, **Telefono**, **Email**, **Referente**, **Pagamento** e **Attivo**. Ragione sociale, indirizzo, città e partita IVA vengono stampati sulla **conferma d'ordine** (§ 9.1).

CRM - CLIENTI E VENDITE

CLIENTI

Cerca una scheda esistente:

Dati

Codice cliente * C001

Ragione sociale * Verdi Arredamenti spa

Tipo * CLIENTE

Partita IVA 04567890123

Indirizzo Via Roma 1

Città Milano

Telefono 02 3456789

Email

Referente Paolo Verdi

Pagamento BONIFICO 30 GG

Attivo * SI

+ NUOVO SALVA ELIMINA CHIUDI

MODIFICA della scheda n. 1: cambia i dati e premi SALVA

Figura 4 – La scheda di un cliente

ID	Nome	Cognome	Indirizzo	Città	Telefono	Email	Referente	Pagamento	Attivo
1	Verdi	Paolo	Via Roma 1	Milano	02 3456789		Paolo Verdi	BONIFICO 30 GG	SI
2	Verdi	Paolo	Via Roma 1	Milano	02 3456789		Paolo Verdi	BONIFICO 30 GG	SI
3	Verdi	Paolo	Via Roma 1	Milano	02 3456789		Paolo Verdi	BONIFICO 30 GG	SI

Figura 5 – Il foglio CLIENTI

4.2 Gli articoli

Gli articoli servono per le righe degli ordini. Ogni articolo ha **Codice** (univoco), **Descrizione**, **Unità di misura** e **Categoria**; gli altri campi (scorta minima, lotto, giorni di consegna, fornitore, prezzo di acquisto) li usano gli altri gestionali. Il **prezzo di vendita** non sta nell'anagrafica: lo scrivi in ogni riga d'ordine (§ 5.3). Se usi MAGAZZINO (WMS) gli articoli possono arrivare da lì (capitolo 7).

4.3 Clienti e articoli che non usi più

Invece di eliminarli, apri la scheda e metti **Attivo = NO**. Restano nello storico (attività, ordini, statistiche) ma spariscono dagli elenchi a tendina delle nuove schede. Per un cliente che non compra più puoi anche lasciare Attivo = SI e mettere Tipo = EX CLIENTE, se vuoi continuare a contattarlo.

5 Attività, trattative e ordini

5.1 Le attività

Un'attività è tutto quello che fai con un cliente: premi **NUOVA ATTIVITÀ** e compila **Data** (proposta oggi), **Cliente**, **Tipo** (TELEFONATA, EMAIL, VISITA, RIUNIONE, OFFERTA, ALTRO), **Oggetto** (di cosa si è parlato) ed eventualmente **Esito** (com'è andata).

Se c'è qualcosa da fare dopo, scrivilo in **Prossima azione** (per esempio *Richiamare*, *Mandare offerta*) e indica **Da fare entro il**: l'attività resta **DA FARE** e compare nell'**agenda** (§ 6.1).

- Se la prossima azione è **vuota**, al salvataggio lo stato diventa da solo **FATTO**: non c'è niente da ricordare.
- Se scrivi una prossima azione senza la data, la scheda non salva: *Hai scritto una prossima azione: indica entro quando farla.*
- Quando hai fatto la prossima azione, riapri l'attività (doppio clic, anche dall'elenco ATTIVITÀ) e metti **Stato = FATTO**: sparisce dall'agenda. Se ne nasce un'altra cosa da fare, registra una nuova attività.

ATTIVITÀ										
Telefonate, visite, email: tutto quello che si fa con i clienti. Doppio clic su una riga per modificarla, oppure premi + NUOVO.										
ID	Data	Cliente	Tipo	Oggetto	Esito	ProssimaAzione	DataRichiamo	Stato	Modificato	Utente
1	04/10/2026	C001	VISITA	Presentazione nuova linea sda	Interessati, chiedono un'offerta	Inviare offerta	09/10/2026	DA FARE	10/10/2026 14:39	Administrator
2	08/10/2026	C003	TELEFONATA	Primo contatto	Vogliono attrezzare il nuovo n	Fissare un appuntamento	10/10/2026	DA FARE	10/10/2026 14:39	Administrator
3	09/10/2026	C002	EMAIL	Sollecito pagamento fattura		Pagheranno a fine mese		FATTO	10/10/2026 14:39	Administrator
4	10/10/2026	C001	TELEFONATA	Conferma ordine		Organizzare la consegna	13/10/2026	DA FARE	10/10/2026 14:39	Administrator
5	23/10/2025	C003	OFFERTA	Presentazione catalogo	Positivo			FATTO	10/10/2026 14:39	Administrator
6	07/12/2025	C001	VISITA	Richiesta offerta	Nessun interesse			FATTO	10/10/2026 14:39	Administrator
7	21/12/2025	C003	OFFERTA	Verifica consegne	Da richiamare			FATTO	10/10/2026 14:39	Administrator
8	31/12/2025	C002	OFFERTA	Richiesta offerta	Positivo			FATTO	10/10/2026 14:39	Administrator
9	11/02/2026	C002	VISITA	Richiesta offerta	Ordine confermato			FATTO	10/10/2026 14:39	Administrator
10	12/03/2026	C002	RIUNIONE	Visita in sede	Nessun interesse			FATTO	10/10/2026 14:39	Administrator
11	23/02/2026	C002	OFFERTA	Visita in sede	Da richiamare			FATTO	10/10/2026 14:39	Administrator
12	07/04/2026	C002	RIUNIONE	Visita in sede	Positivo			FATTO	10/10/2026 14:39	Administrator
13	02/04/2026	C001	RIUNIONE	Richiesta offerta	Nessun interesse			FATTO	10/10/2026 14:39	Administrator
14	04/05/2026	C001	TELEFONATA	Visita in sede	Nessun interesse			FATTO	10/10/2026 14:39	Administrator
15	09/06/2026	C002	TELEFONATA	Visita in sede	Positivo			FATTO	10/10/2026 14:39	Administrator
16	22/06/2026	C001	RIUNIONE	Visita in sede	Ordine confermato			FATTO	10/10/2026 14:39	Administrator
17	22/06/2026	C001	RIUNIONE	Richiesta offerta	Positivo			FATTO	10/10/2026 14:39	Administrator
18	03/08/2026	C001	TELEFONATA	Richiesta offerta	Positivo			FATTO	10/10/2026 14:39	Administrator
19	10/08/2026	C002	TELEFONATA	Presentazione catalogo	Ordine confermato			FATTO	10/10/2026 14:39	Administrator
20	27/08/2026	C001	TELEFONATA	Presentazione catalogo	Positivo			FATTO	10/10/2026 14:39	Administrator
21	27/08/2026	C002	OFFERTA	Richiesta offerta	Positivo			FATTO	10/10/2026 14:39	Administrator

Figura 6 – Il foglio ATTIVITÀ

5.2 Le trattative

Nel foglio **OPPORTUNITÀ** registri le possibili vendite: **Data apertura**, **Cliente**, **Oggetto** (cosa vuole comprare), **Valore** in euro (maggiore di zero), **Probabilità** di chiuderla (10, 25, 50, 75, 90 o 100%), **Fase**, **Chiusura prevista** e **Note**.

Fase	Significato
NUOVA	Richiesta appena arrivata
OFFERTA INVIATA	Hai mandato il preventivo
TRATTATIVA	State discutendo prezzo e condizioni
VINTA	Il cliente ha accettato: la probabilità diventa da sola 100%. Registra l'ordine in ORDINI CLIENTI (§ 5.3)
PERSA	Il cliente ha rinunciato o ha scelto un altro

Man mano che la trattativa va avanti, aggiorna fase e probabilità con un doppio clic sulla riga.

OPPORTUNITA										
<< MENU + NUOVO PDF STAMPA INFO										
Possibili vendite in trattativa Doppio clic su una riga per modificarla, oppure premi + NUOVO.										
ID	Data	Cliente	Oggetto	Valore	Probabilità	Fase	ChiusuraPrevista	Note	Modificato	Utente
1	20/09/2026	C001	Fornitura 40 scaffali	3.560,00	75	TRATTATIVA	25/10/2026		10/10/2026 14:39	Administrator
2	30/09/2026	C003	Arredo magazzino completo	12.000,00	25	OFFERTA INVIATA	19/11/2026		10/10/2026 14:39	Administrator
3	11/08/2026	C002	Ricambi annuali	1.800,00	100	VINTA			10/10/2026 14:39	Administrator
4	10/09/2026	C003	Scaffalature uffici	2.500,00	10	PERSA			10/10/2026 14:39	Administrator
5	22/10/2025	C003	Fornitura scaffali	6.696,00	10	PERSA	11/11/2025		10/10/2026 14:39	Administrator
6	22/12/2025	C002	Manutenzione annuale	3.576,00	10	PERSA	15/01/2026		10/10/2026 14:39	Administrator
7	23/02/2026	C001	Fornitura scaffali	4.353,00	100	VINTA	15/03/2026		10/10/2026 14:39	Administrator
8	28/03/2026	C003	Fornitura scaffali	8.283,00	100	VINTA	17/04/2026		10/10/2026 14:39	Administrator
9	12/05/2026	C001	Fornitura scaffali	4.158,00	10	PERSA	01/06/2026		10/10/2026 14:39	Administrator
10	05/06/2026	C001	Fornitura scaffali	4.143,00	100	VINTA	25/06/2026		10/10/2026 14:39	Administrator
11	11/07/2026	C001	Manutenzione annuale	2.265,00	10	PERSA	31/07/2026		10/10/2026 14:39	Administrator
12	08/08/2026	C001	Arredo magazzino	3.485,00	10	PERSA	28/08/2026		10/10/2026 14:39	Administrator
13	18/08/2026	C001	Ricambi	5.479,00	10	PERSA	07/09/2026		10/10/2026 14:39	Administrator

Figura 7 – Il foglio OPPORTUNITA

5.3 Gli ordini dei clienti

Un ordine è fatto di una o più **righe**: una riga per ogni articolo. Premi **NUOVA RIGA D'ORDINE** e compila:

Campo	Cosa scrivere
Numero ordine	Lascialo vuoto per un ordine nuovo: il file assegna il numero successivo dell'anno, per esempio OV-2026-0003 . Per aggiungere un altro articolo allo stesso ordine, nella riga nuova scrivi lo stesso numero.
Data ordine *, Cliente *, Articolo *	La data è proposta oggi.
Quantità *, Prezzo unitario *	Quantità maggiore di zero; il prezzo di vendita è obbligatorio.
Importo	Si calcola da solo: quantità × prezzo unitario.
Consegna richiesta *	Quando il cliente vuole la merce: non può essere prima della data dell'ordine.
Quantità spedita, Stato *, Note	Quantità spedita 0 all'inizio (§ 5.4); le note compaiono sulla conferma d'ordine.

ORDINI CLIENTI

<< MENU

+ NUOVO

PDF

STAMPA

INFO

Righe degli ordini dei clienti (una riga per ogni articolo)
Doppio clic su una riga per modificarla, oppure premi + NUOVO.

ID	NumeroOrdine	DataOrdine	Cliente	Articolo	Quantità	PrezzoUnitario	Importo	DataConsegna	QtaSpedita	Stato	Note	Modificato	Utente
1	OV-2026-0001	07/10/2026	C001	A005	20,00	149,00	2.980,00	17/10/2026	0,00	APERTO		10/10/2026 14:39	Administrator
2	OV-2026-0001	07/10/2026	C001	A004	50,00	3,20	160,00	17/10/2026	0,00	APERTO		10/10/2026 14:39	Administrator
3	OV-2026-0002	09/10/2026	C002	A005	6,00	145,00	870,00	12/10/2026	2,00	PARZIALE		10/10/2026 14:39	Administrator
4	OV-2025-0001	11/11/2025	C002	A004	10,00	3,20	32,00	18/11/2025	10,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
5	OV-2025-0002	13/11/2025	C001	A004	29,00	3,20	92,80	20/11/2025	29,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
6	OV-2025-0003	28/10/2025	C003	A004	30,00	3,20	96,00	04/11/2025	30,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
7	OV-2025-0004	13/11/2025	C001	A005	27,00	149,00	4.023,00	20/11/2025	27,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
8	OV-2025-0005	27/11/2025	C003	A005	21,00	149,00	3.129,00	04/12/2025	21,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
9	OV-2025-0006	29/11/2025	C002	A005	14,00	149,00	2.086,00	06/12/2025	14,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
10	OV-2026-0101	07/01/2026	C003	A005	6,00	149,00	894,00	14/01/2026	6,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
11	OV-2025-0007	26/12/2025	C002	A004	18,00	3,20	57,60	02/01/2026	18,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
12	OV-2025-0008	01/01/2026	C002	A004	24,00	3,20	76,80	08/01/2026	24,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
13	OV-2025-0009	18/12/2025	C001	A004	16,00	3,20	51,20	25/12/2025	16,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
14	OV-2026-0102	25/01/2026	C001	A005	27,00	145,00	3.915,00	01/02/2026	27,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
15	OV-2026-0103	01/02/2026	C001	A005	21,00	149,00	3.129,00	08/02/2026	21,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
16	OV-2026-0104	24/02/2026	C002	A004	10,00	3,20	32,00	03/03/2026	10,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
17	OV-2026-0105	12/03/2026	C003	A005	20,00	145,00	2.900,00	19/03/2026	20,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
18	OV-2026-0106	10/03/2026	C001	A005	13,00	145,00	1.885,00	17/03/2026	13,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
19	OV-2026-0107	13/04/2026	C001	A005	11,00	149,00	1.639,00	20/04/2026	11,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
20	OV-2026-0108	25/03/2026	C001	A005	22,00	145,00	3.190,00	01/04/2026	22,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
21	OV-2026-0109	18/03/2026	C003	A004	27,00	3,20	86,40	25/03/2026	27,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
22	OV-2026-0110	22/04/2026	C001	A005	23,00	145,00	3.335,00	29/04/2026	23,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
23	OV-2026-0111	08/05/2026	C001	A005	16,00	149,00	2.384,00	15/05/2026	16,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
24	OV-2026-0112	12/06/2026	C001	A004	25,00	3,20	80,00	19/06/2026	25,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
25	OV-2026-0113	30/05/2026	C001	A005	21,00	149,00	3.129,00	06/06/2026	21,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
26	OV-2026-0114	23/06/2026	C001	A004	17,00	3,20	54,40	30/06/2026	17,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
27	OV-2026-0115	27/06/2026	C001	A005	18,00	149,00	2.682,00	04/07/2026	18,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
28	OV-2026-0116	30/06/2026	C003	A005	20,00	145,00	2.900,00	07/07/2026	20,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
29	OV-2026-0117	07/08/2026	C001	A005	21,00	145,00	3.045,00	14/08/2026	21,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
30	OV-2026-0118	02/08/2026	C003	A005	12,00	149,00	1.788,00	09/08/2026	12,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
31	OV-2026-0119	17/08/2026	C001	A005	18,00	145,00	2.610,00	24/08/2026	18,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator
32	OV-2026-0120	06/09/2026	C003	A004	9,00	3,20	28,80	13/09/2026	9,00	EVASO		10/10/2026 14:39	Administrator

Figura 8 – Il foglio ORDINI CLIENTI: ogni riga è un articolo ordinato

PIÙ ARTICOLI NELLO STESSO ORDINE

Salva la prima riga, guarda nel foglio ORDINI CLIENTI il numero che le è stato assegnato (colonna Numero ordine) e nelle righe successive scrivilo nel campo Numero ordine. La conferma d'ordine raccoglie tutte le righe con lo stesso numero (§ 9.1).

5.4 Spedire la merce

Quando spedisce, fai doppio clic sulla riga d'ordine, scrivi in **Quantità spedita** il totale spedito fino a quel momento e premi **SALVA**. Lo stato si aggiorna da solo: **APERTO** (niente spedito), **PARZIALE** (una parte), **EVASO** (tutto). **ANNULLATO** si mette solo a mano, se l'ordine non vale più: la riga resta nell'elenco ma non conta negli impegni né nel venduto.

La quantità spedita non può superare quella ordinata. Se il cliente rinuncia al resto, correggi la **Quantità** mettendo quella spedita: la riga diventa EVASO. Gli stati APERTO, PARZIALE ed EVASO dipendono solo dalle quantità: anche se li scegli a mano, al salvataggio il file li ricalcola.

6 Agenda e situazione

I tre fogli verde acqua si ricalcolano da soli quando salvi o elimini una scheda e quando apri il file, così le scadenze sono sempre riferite alla data di oggi. Il pulsante **AGGIORNA AGENDA E PIPELINE** li ricalcola a mano.

6.1 L'agenda

Il foglio **AGENDA** elenca tutte le attività con stato DA FARE, in ordine di data: data entro cui farle, cliente, ragione sociale, cosa fare e stato.

Stato	Quando
SCADUTO	La data è già passata (riga rossa)
OGGI	Da fare oggi (riga gialla)
PROSSIMI GIORNI	La data è dopo oggi

AGENDA

<< MENU

PDF

Cose da fare con i clienti, in ordine di data

Elenco calcolato in automatico: non si modifica a mano.

ID	Data	Cliente	Descrizione	Azione	Stato
1	09/10/2026	C001	Verdi Arredamenti spa	Inviare offerta	SCADUTO
2	10/10/2026	C003	Bianchi Logistica	Fissare un appuntamento	OGGI
3	13/10/2026	C001	Verdi Arredamenti spa	Organizzare la consegna	PROSSIMI GIORNI

Figura 9 – Il foglio AGENDA

Per togliere una riga dall'agenda apri l'attività e mettila FATTO (§ 5.1): l'agenda non si modifica direttamente.

6.2 La pipeline delle trattative

Il foglio **PIPELINE** ha sempre cinque righe, una per fase (NUOVA, OFFERTA INVIATA, TRATTATIVA, VINTA, PERSA), con:

- **Numero:** quante trattative ci sono in quella fase;
- **Valore:** la somma dei loro valori;
- **Valore pesato:** la somma di $\text{valore} \times \text{probabilità}$. È una stima realistica di quanto incasserai: una trattativa da 10.000 € al 25% conta 2.500 €.

Per decidere guarda soprattutto il valore pesato delle fasi aperte (NUOVA, OFFERTA INVIATA, TRATTATIVA). Le trattative VINTE hanno probabilità 100%, quindi valore e valore pesato coincidono; per le PERSE il valore pesato non ha significato.

PIPELINE					<< MENU
Valore delle trattative per fase					
Elenco calcolato in automatico: non si modifica a mano.					
ID	Fase	Numero	Valore	ValorePesato	
1	NUOVA	0	0,00	0,00	
2	OFFERTA INVIATA	1	12.000,00	3.000,00	
3	TRATTATIVA	1	3.560,00	2.670,00	
4	VINTA	4	18.579,00	18.579,00	
5	PERSA	7	28.159,00	2.815,90	

Figura 10 – Il foglio PIPELINE

6.3 Gli impegni dei clienti

Il foglio **IMPEGNI CLIENTI** ha una riga per ogni articolo che ha righe d'ordine **APERTO** o **PARZIALE**: **Quantità da spedire** = somma di quantità ordinata – quantità spedita, e **Prima consegna** = la consegna richiesta più vicina. Ti dice quanta merce devi preparare; **PIANIFICAZIONE** lo legge per calcolare cosa ordinare (capitolo 7).

IMPEGNI CLIENTI					<< MENU
Merce ordinata dai clienti e non ancora spedita, per articolo					
Elenco calcolato in automatico: non si modifica a mano.					
ID	Articolo	Descrizione	Quantità	Data	Stato
1	A005	Scaffale metallico 5 ripiani	24,00	12/10/2026	APERTO
2	A004	Staffa a L 40x40	50,00	17/10/2026	APERTO

Figura 11 – Il foglio IMPEGNI CLIENTI

6.4 Come si calcola: un esempio

Pipeline. Tre trattative aperte:

Trattativa	Valore pesato
Fornitura 40 scaffali: 3.560 €, TRATTATIVA, 75%	2.670 €
Arredo magazzino: 12.000 €, OFFERTA INVIATA, 25%	3.000 €
Ricambi: 1.800 €, OFFERTA INVIATA, 50%	900 €
Riga OFFERTA INVIATA: numero 2, valore 13.800 €	3.900 €
Riga TRATTATIVA: numero 1, valore 3.560 €	2.670 €

Impegni. Articolo A005 Scaffale metallico, oggi è il 10 ottobre:

Riga d'ordine	Da spedire
OV-2026-0001: 20 pezzi a 149 € (importo 2.980 €), consegna 17/10, spediti 0	20 · stato APERTO
OV-2026-0002: 6 pezzi, consegna 12/10, spediti 2	4 · stato PARZIALE
IMPEGNI CLIENTI per A005: quantità = 20 + 4	24
Prima consegna = la più vicina tra 17/10 e 12/10	12/10

7 Collegare gli altri gestionali

7.1 Come si collegano

Metti i file degli altri gestionali **nella stessa cartella** di CRM.xlsm, con i loro nomi (per esempio WMS.xlsm, LOGISTICA.xlsm). Il pulsante **AGGIORNA DA ALTRI MODULI** legge i dati dagli altri file, senza modificarli, e mostra un riepilogo: righe copiate da ogni file, oppure *file non trovato* se il file manca (in quel caso viene saltato).

L'elenco dei collegamenti è in fondo al foglio **IMPOSTAZIONI**: ogni riga indica il gestionale, il file, cosa viene copiato, la modalità e **Attivo** SI/NO. Se un file ha un nome diverso o sta in un'altra cartella, fai **doppio clic nella colonna File** e scegliilo. Per escludere un collegamento metti Attivo = NO.

IMPOSTAZIONI

<< MENU

Area riservata al responsabile.

Chiave	Valore	Note
Modulo	CRM	Nome breve del modulo
Titolo	CRM - CLIENTI E VENDITE	Titolo mostrato nelle schede
Versione	1.0	
Azienda	LA MIA AZIENDA SRL	Compare sulle stampe
IndirizzoAzienda	Via Roma 1 - 00100 Città	Compare sulle stampe
PIVAAzienda	000000000000	Compare sulle stampe
Telefono	+39 351 4797300	Contatti mostrati da INFO
Email	info@ancilladomina.it	
Sito	www.ancilladomina.it	
WhatsApp	393514797300	Numero per il pulsante WhatsApp, senza il +
ServerSQL	.\SQLEXPRESS	Server SQL (per il futuro database unico)
DatabaseSQL	ERP	Nome del database SQL
Stampa_OrdiniCliente	NumeroOrdine CONFERMA D'ORD	Impostazioni di stampa (non modificare)
Manuale	Manuale-CRM.pdf	Manuale d'uso in PDF: nella stessa cartella del file oppure sul sito
GiorniProva	10	Versione di prova: giorni di utilizzo

COLLEGAMENTI AD ALTRI MODULI (facoltativi)

Metti i file nella stessa cartella. Doppio clic su File per sceglierlo. Attivo: SI/NO. Modalità: UNISCI = aggiunge i nuovi e completa i dati vuoti (non sovrascrive), SOSTITUISCI = ricopia tutto.

Modulo	File	TabellaOrigine	TabellaDestinazione	Modalità	Attivo
WMS	WMS.xlsm	Articoli	Articoli	UNISCI	SI
LOGISTICA	LOGISTICA.xlsm	Clienti	Clienti	UNISCI	SI

Figura 12 – Il foglio IMPOSTAZIONI: dati dell'azienda e, in basso, i collegamenti

7.2 Cosa arriva e cosa parte

Gestionale	Cosa scambia con CRM	Modalità
MAGAZZINO (WMS)	CRM riceve gli articoli	UNISCI
LOGISTICA	CRM riceve i clienti di LOGISTICA, e LOGISTICA legge quelli del CRM	UNISCI
PIANIFICAZIONE	Legge gli articoli e gli impegni dei clienti (merce da spedire)	UNISCI · SOSTITUISCI
FATTURAZIONE, QUALITÀ, COMMESSE	Leggono i clienti	UNISCI

Così i clienti si inseriscono una volta sola, di solito nel CRM, e arrivano negli altri file.

7.3 UNISCI e SOSTITUISCI

- **UNISCI** aggiunge le righe nuove (riconosciute dal codice) e completa i dati vuoti, senza cancellare né sovrascrivere quello che hai già scritto.
- **SOSTITUISCI** ricopia tutto il foglio di destinazione con i dati dell'altro file.

ATTENZIONE

Con UNISCI un dato già scritto (per esempio il telefono di un cliente) non viene cambiato dall'altro file. Se cambia, correggilo in tutti e due i file, oppure solo nel CRM se gli altri lo leggono da qui.

8 Statistiche e grafici

8.1 Periodo e filtro

Nel MENU premi **STATISTICHE E GRAFICI**. In alto scegli il **periodo**: scrivi le date *Dal* e *Al*, oppure premi **MESE**, **ANNO**, **12 MESI**, **TUTTO**. Date vuote = tutto.

Sotto c'è il filtro **Cliente**: scegline uno per vedere solo i suoi dati, oppure lascialo vuoto per vederli tutti. Numeri e grafici si aggiornano da soli quando cambi qualcosa; **AGGIORNA** li ricalcola a mano.



Figura 13 – Il foglio STATISTICHE

8.2 Cosa mostrano

- **Riquadri:** venduto nel periodo (somma degli importi degli ordini, per data ordine), valore delle trattative aperte, valore delle trattative vinte (per data di apertura), attività svolte (stato FATTO, per data).
- **Grafici:** venduto per mese, migliori clienti, articoli più venduti (in euro), trattative per fase (in euro), attività per tipo. Le classifiche mostrano i primi 8 e raggruppano il resto in *Altri*; il grafico per mese mostra 12 mesi fino alla data *Al* (o a oggi).

Le righe d'ordine annullate non contano nel venduto. Il riquadro *Trattative aperte* descrive la situazione di oggi, quindi non cambia con il periodo.

9 Stampe e PDF

9.1 La conferma d'ordine

Per mandare al cliente la conferma di un ordine apri una sua riga (doppio clic nel foglio ORDINI CLIENTI, oppure *Cerca una scheda esistente*) e premi nella scheda:

- **PDF**: crea il file *CONFERMA_D'ORDINE_OV-2026-0003.pdf* nella cartella **Stampe** (accanto al file Excel) e lo apre, pronto da allegare a un'email;
- **STAMPA**: apre la finestra di stampa per scegliere la stampante.

Il documento contiene in alto i dati della tua azienda (§ 10.1), il titolo **CONFERMA D'ORDINE** con il numero, il cliente (ragione sociale, indirizzo, città, partita IVA), la data dell'ordine e le note; poi la tabella con **tutte le righe con lo stesso numero d'ordine**: articolo (codice e descrizione), quantità, prezzo unitario, importo e consegna richiesta, con il **totale degli importi**. La stampa usa i dati già salvati: se hai appena cambiato qualcosa, prima premi SALVA.

9.2 Gli elenchi

In ogni foglio, nella banda blu in alto, **PDF** crea un PDF dell'elenco nella cartella Stampe e **STAMPA** apre la finestra di stampa: per esempio per stampare l'AGENDA della settimana o gli IMPEGNI da preparare. Nel foglio STATISTICHE gli stessi pulsanti stampano numeri e grafici.

10 Impostazioni e sicurezza

10.1 I dati della tua azienda

Il foglio **IMPOSTAZIONI** è l'area del responsabile. Alle righe **Azienda**, **IndirizzoAzienda** e **PIVAAzienda** scrivi i dati che compaiono sulle stampe e sulle conferme d'ordine. Qui ci sono anche i contatti dell'assistenza, il nome di questo manuale e l'elenco dei collegamenti (§ 7.1). Non modificare le righe segnate *non modificare*.

10.2 Protezione e salvataggio

I fogli sono protetti per evitare cancellazioni per sbaglio: si lavora dalle schede, mentre filtri e larghezza delle colonne restano utilizzabili. Il file **si salva da solo** dopo ogni scheda salvata o eliminata. La password di protezione è a disposizione del responsabile: chiedila ad Ancilladomina.

10.3 Verso il database SQL

CREA SCRIPT DATABASE SQL crea il file *CRM_database.sql* con le tabelle per Microsoft SQL Server Express. Serve quando vorrai passare a un database unico per tutti i gestionali; per l'uso di tutti i giorni non serve.

11 Prova, domande e assistenza

11.1 Versione di prova

La versione di prova contiene dati di esempio e funziona per **10 giorni** dal primo avvio: i giorni rimasti compaiono nel MENU. Finita la prova i dati restano e si possono consultare, ma per inserire, modificare e stampare serve la versione completa: chiedila con **INFO E CONTATTI**.

11.2 Domande frequenti

Nel file, il foglio **DOMANDE FREQUENTI** (pulsante nel MENU) raccoglie le risposte rapide ai dubbi più comuni. Ogni risposta indica il paragrafo (§) di questo manuale con la spiegazione completa. Per cercare una parola usa **Ctrl+F**.

Il pulsante **MANUALE (PDF)** apre questo documento: se il PDF *Manuale-CRM.pdf* è nella stessa cartella del file apre quello, altrimenti lo apre dal sito.

DOMANDE FREQUENTI			<< MENU	MANUALE (PDF)	INFO
Le risposte alle domande più comuni. L'ultima colonna indica il paragrafo (§) del manuale dove trovi la spiegazione completa. Premi MANUALE (PDF) per aprire il manuale. Per cercare una parola: Ctrl+F.					
N.	Domanda	Risposta	Nel manuale		
1	Da dove comincio?	Inserisci i clienti (anche i potenziali) e gli articoli che vendi. Poi registra le attività con NUOVA ATTIVITÀ e gli ordini con NUOVA RIGA D'ORDINE.	§ 4.1 e § 5.1		
2	Come mi ricordo di richiamare un cliente?	Nell'attività scrivi la Prossima azione e la data "Da fare entro il"; comparirà nell'AGENDA e negli avvisi del MENU.	§ 5.1 e § 6.1		
3	"Hai scritto una prossima azione: indica entro quando farla"	Se c'è una prossima azione serve anche la data "Da fare entro il". Se non c'è niente da fare, lascia vuota la prossima azione.	§ 5.1 Le attività		
4	Come tolgo una riga dall'AGENDA?	Apri l'attività (doppio clic in ATTIVITÀ) e metti Stato = FATTO, poi SALVA. L'agenda non si modifica o mano.	§ 6.1 L'agenda		
5	Perché un'attività è diventata FATTO da sola?	Non aveva una prossima azione: senza niente da fare, il file la considera conclusa.	§ 5.1 Le attività		
6	Cosa vuol dire SCADUTO nell'agenda?	La data entro cui fare l'azione è già passata: la riga è rossa ed è contata negli avvisi del MENU.	§ 6.1 L'agenda		
7	Cos'è il valore pesato?	Valore della trattativa per la probabilità di chiuderla: 10.000 € al 25% valgono 2.500 €. Dà una stima realistica di quanto incasserà.	§ 6.2 e § 6.4		
8	Ho vinto una trattativa: cosa faccio?	Metti Fase = VINTA (la probabilità diventa 100%) e registra l'ordine in ORDINI.	§ 5.2 e § 5.3		
9	Come faccio un ordine con più articoli?	Una riga per articolo. Nella prima lascia vuoto Numero ordine (il file lo assegna, es. OV-2024-0003); nelle righe successive scrivi lo stesso numero.	§ 5.3 Gli ordini dei clienti		
10	Ho spedito la merce: cosa faccio?	Doppio clic sulla riga d'ordine, scrivi in Quantità spedita il totale spedito finora e premi SALVA. Lo stato diventa PARZIALE o EVASO da solo.	§ 5.4 Spedire la merce		
11	Ho messo EVASO ma la riga torna APERTO	Lo stato dipende dalle quantità. Se il cliente rinuncia al resto, metti come Quantità quella spedita: la riga diventa EVASO.	§ 5.4 Spedire la merce		
12	Cosa sono gli IMPEGNI CLIENTI?	Per ogni articolo, la merce ordinata dai clienti e non ancora spedita, con la prima data di consegna. PIANIFICAZIONE lo uso per sapere cosa serve.	§ 6.3 Gli impegni dei clienti		
13	Come stampo la conferma d'ordine?	Apri una riga dell'ordine e premi PDF o STAMPA nella scheda: il documento raccoglie tutte le righe con lo stesso numero, con il totale.	§ 9.1 La conferma d'ordine		
14	I pulsanti non funzionano quando apro il file	Le macro sono bloccate: chiudi il file, tasto destro sul file > Proprietà > spunta Annulla blocco, poi riapri e premi Abilita contenuto.	§ 1.2 Prima di iniziare		
15	Come apro gli altri gestionali?	Nel MENU premi MENU GESTIONALI e clicca sul gestionale: se è già aperto ci vai, altrimenti si apre. I file devono stare nella stessa cartella di questo.	§ 2.4 Aprire gli altri gestionali		
16	Il file dice "SOLA LETTURA" o "aperto da un altro utente"	Lo sta usando un collega: puoi consultarlo, stampare e vedere le statistiche, ma non inserire o modificare. Chiudi e riapri quando l'altro lo ha chiuso. Se lo hai aperto dallo ZIP o da un allegato, salvalo prima in una cartella.	§ 2.4 Aprire gli altri gestionali		
17	"Il collegamento non è disponibile"	Il file di quel gestionale non è nella stessa cartella di questo, oppure ha un nome diverso. Se non hai quel gestionale chiedi informazioni con INFO E CONTATTI.	§ 2.4 Aprire gli altri gestionali		
18	Il file dice che un campo è obbligatorio	I campi con l'asterisco * vanno compilati. Il messaggio in fondo alla scheda dice quale manca o cosa non va.	§ 3.2 Campi obbligatori, date e numeri		
19	Come scrivo date e numeri?	Le date come gg/mm/aaaa (per esempio 15/11/2025). I numeri con la virgola o con il punto: il file li capisce entrambi.	§ 3.2 Campi obbligatori, date e numeri		
20	Non riesco a eliminare una scheda	È usato in altri fogli (per esempio un anagrafica che compare nei movimenti o nei documenti). Il messaggio dice dove: se è prevista, metti Attivo = NO invece di eliminarla.	§ 3.3 Modificare, cercare ed eliminare		
21	Posso scrivere direttamente nelle celle?	No, i fogli sono protetti per evitare errori. Per inserire premi + NUOVO, per modificare fai doppio clic sulla riga.	§ 3.3 e § 10.2		
22	AGGIORNA DA ALTRI MODULI dice "file non trovato"	Il file deve stare nella stessa cartella e avere il nome indicato. In IMPOSTAZIONI puoi anche sceglierlo con un doppio clic nella colonna File.	§ 7.1 Come si collegano		
23	Le statistiche non cambiano o sono vuote	Controlla il periodo e il filtro in alto: premi TUTTO e cancella il filtro per vedere tutti i dati, poi premi AGGIORNA.	§ 8.1 Periodo e filtro		
24	Dove finiscono i PDF?	Nella cartella Stampe, accanto al file Excel. Il PDF si apre da solo appena creato.	§ 9 Stampe e PDF		
25	Dove cambio il nome della mia azienda sulle stampe?	Nel foglio IMPOSTAZIONI, alle righe Azienda, Indirizzo Azienda e PIVA Azienda.	§ 10.1 I dati della tua azienda		
26	Finita la prova perdo i dati?	No: i dati restano e si possono consultare. Per continuare a inserire e stampare serve la versione completa (pulsante INFO E CONTATTI).	§ 11.1 Versione di prova		

Figura 14 – Il foglio DOMANDE FREQUENTI

11.3 Assistenza

Il pulsante **INFO E CONTATTI** nel MENU (oppure **INFO** in ogni foglio e in ogni scheda) mostra i contatti e apre una chat WhatsApp già pronta.

TELEFONO E WHATSAPP
+39 351 4797300

EMAIL
info@ancilladomina.it

SITO
www.ancilladomina.it