

Webinar 30 gennaio 2015

Scopri quant'è grande il mondo CRM

CRM +
E-COMMERCE



- Da quasi 10 anni contribuiamo a innovare la gestione dei processi legati al cliente.
- Nella nostra storia vi sono oltre 400 progetti CRM per imprese di ogni dimensione soprattutto sul territorio del Triveneto.
- Siamo un team di 20 specialisti CRM tra sviluppatori, analisti e responsabili di progetto.
- Avviamento operativo, veloce, a basso costo, esperienza sui flussi CRM a 360 gradi, ricerca ed innovazione tecnologica, supporto e assistenza costante, realizzazione di webinar ed eventi sul territorio.
- Il nostro motto è: stai usando lo strumento giusto?



Cos'è l'e-commerce? Un negozio su internet: scegliere la merce, acquistarla pagando tramite carta di credito, riceverla a casa. Solo in Italia nel 2014 crescita del 16%, acquisti per 14,6 miliardi di €.

Caso ipotetico: una cantina con negozio online

Vigna di grazia

Codice: ARCETOPASMARZ

★★★★★ Vota per primo questo prodotto

Cantina produttrice
Cantina di Arceto

Località
Arceto di Scandiano (PC)

Tipologia
VINO ROSSO
PASSITO

Disponibilità: Disponibile (4)

€ 14,60

Seleziona la quantità:

[AGGIUNGI AL CARRELLO](#) [AGGIUNGI ALLA WISH LIST](#)

[Aggiungi al carrello](#)



Le due attività principali della vendita online:

1) caricamento prodotti (se manuale, ogni aggiornamento va fatto 2 volte)



Prodotti ☰ ☎ ☆ ⌚ 📅 📄 ✉ ✓ 🗺 ⚡ + ↓ ↑ 📷

Visualizzando da 1 a 20 di 414 ⏪ ⏩ Pagina **1** di 21 ⏪ ⏩

<input type="checkbox"/> Azione	Nome Prodotto ▼	Codice Prodotto	Prezzo Unitario
<input type="checkbox"/> 🔍	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> ✎ ✕	Passito Rosso	BB01	€ 13.60
<input type="checkbox"/> ✎ ✕	Ombre di Luna	BB02	€ 16.90
<input type="checkbox"/> ✎ ✕	S	BB03	€ 6.30
<input type="checkbox"/> ✎ ✕	: Vinsanto	BB04	€ 7.10

Vini 1 2 3 4 5 successiva



Passito Rosso
Tenuta Santa Lucia
Passito Rosso
€ 13,60
[DETTAGLI](#)



Ombre di Luna
Merlotta
Albana
Albana di Romagna DOCG
Passito
€ 16,90
[DETTAGLI](#)



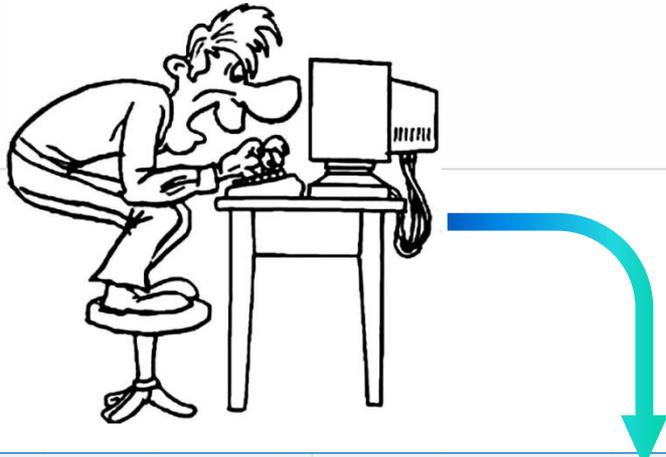
S
Fattoria Monticino Rosso
Sangiovese
Romagna Doc Sangiovese
Superiore
€ 6,30
[DETTAGLI](#)

2) registrazione ordini (se manuale, ogni ordine online va trascritto)

Prezzo € 16,90 | Quantità selezionata | Prezzo totale € 16,90 | [Cancella il prodotto](#) ✕

Spedizione: € 7,06
Totale: € 23,96

[PROCEDI ALL'ACQUISTO](#)



Ordini di Vendita ☰ ☎ ☆ ⌚ 📅 📁 ✉ ✓ 🗺 ⚡ +

Mass Edit | Seleziona tutto | PDF Export Cerca in Ordini di Vendita

Visualizzando da 1 a 20 di 686 ◀ ▶ Pagina di 35 ▶ ▶ Filtro Tutti ⌵ ⚙ 🏠

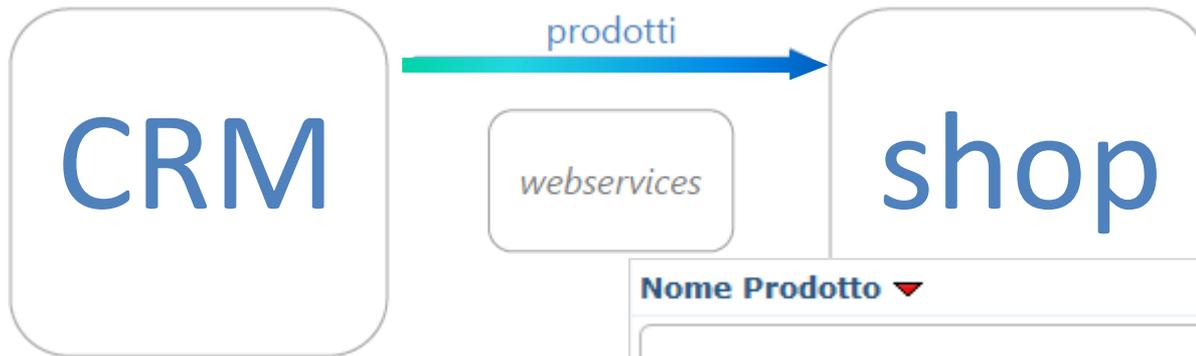
<input type="checkbox"/>	Azione	Numero Ordine di Vendita	Soggetto ▼	Nome Azienda	Nome Preventivo	Totale Documento
<input type="checkbox"/>		<input type="text"/>	ordine online	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>		VORD-885	Ordine online: 164	MARIO ALFIERI	--	€ 23.96
<input type="checkbox"/>		VORD-913	Ordine online: 165	M.G.	--	€ 11.98
<input type="checkbox"/>		VORD-894	Ordine online: 166	Alessandro	--	€ 11.98

Obiettivi dell'integrazione tra CRM ed e-commerce:

- prodotti e ordini: gestione completamente automatica
- aggiornamento della scheda cliente con storia
- giacenza dei prodotti, monitoraggio disponibilità
- altre attività sui clienti (fattura, assistenza, invio di newsletter, reportistica)
- centralizzare tutte queste attività su un'unica piattaforma CRM, ottimizzando tempo e risorse



Centralizzare il catalogo: i prodotti caricati nel CRM corrispondono ai prodotti pubblicati su ecommerce. Il futuro aggiornamento di un prodotto sul CRM si rende disponibile in automatico sull'ecommerce.



Nome Prodotto ▼	Prezzo Unitario
Passito Rosso	€ 13.60
Ombre di Luna	€ 16.90
S	€ 6.30



Passito Rosso
Tenuta Santa Lucia
Passito Rosso

€ 13,60

DETTAGLI



Ombre di Luna
Merlotta
Albana
Albana di Romagna DOCG
Passito

€ 16,90

DETTAGLI



S
Fattoria Monticin
Sangiovese
Romagna Doc S
Superiore

€ 6,30

DETTAGLI

La scheda prodotto presenta codice identificativo, nome e descrizioni multilingua, produttore, prezzo, categoria, stock, immagine, ecc.

Prodotto Ombre di Luna Aggiornato Oggi (28 Gen 2015)

Nome Prodotto

Ombre di Luna

Codice Prodotto

BB02

Linea di Prodotto

Linea 2

Categoria Prodotto

Bottiglie 0.75

Quantita` in Stock

65.000

Prezzo Unitario (€)

16.90

Descrizione

Merlotta
Albana
Albana di Romagna DOCG
Passito



Primo acquisto: nel CRM si genera una scheda cliente con ID.
 Acquisti successivi: nuovi ordini legati allo stesso cliente (tramite identificativo email).



Contatto Bonamini Alessandro Aggiornato 7 giorni fa (20 Gen 2015)



Modifica

Collega

Altro ▾

Nome

Alessandro

Cognome

Bonamini

Relazioni

Target 8

Telefono Ufficio

0455116489

Email

alessandro.bonamini@crmvilleage.biz

Change Log 7

Via (spedizione)

via Ciro Menotti 3

Fonte Lead

Web Site

Assistenza Clienti 3

Citta` (spedizione)

San Bonifacio

CAP (spedizione)

37047

Attivita` 1

Ordini di Vendita 1

Ad acquisto confermato, sul CRM si genera un ordine di vendita.



Contatto Bonamini Alessandro Aggiornato 7 giorni fa (20 Gen 2015) ☆ 🔗 Modifica Collega Altro ▾

Nome Alessandro	Cognome Bonamini	Relazioni
Telefono Ufficio 0455116489	Email alessandro.bonamini@crmvilleage.biz	Target 8
Via (spedizione) via Ciro Menotti 3	Fonte Lead Web Site	Change Log 7
Citta' (spedizione) San Bonifacio	CAP (spedizione) 37047	Assistenza Clienti 3
		Newsletter 1
		Attività 1
		Ordini di Vendita 1

Ordini di Vendita (1) - Lista

Visualizzando da 1 a 1 di 1

1 di 1

Azione	Numero ordine	Soggetto ▾	Totale Documento
  	SO22	Ordine Online: 3455	16,90

L'ordine riporta prodotto, quantità, prezzo totale, dettagli spedizione, stato di evasione, ecc.

Ordine di Vendita **Ordine Online: 3455** Aggiornato Oggi (28 Gen 2015) ☆ 🏠

Soggetto	Nome Contatto
Ordine Online: 3455	Bonamini Alessandro
Stato	Data chiusura
Creato	28-01-2015
Trasportatore	Pendente
FedEx	

Dettagli Oggetto		Valuta: Euro (€)		Modalità di Tassazione: individuale	
* Nome Oggetto	Quantità in Stock	Quantità	Prezzo di listino	Totale	Prezzo
BB02 Ombre di Luna 🍷 I Merlotta Albana Albana di Romagna DOCG Passito	65,00	1,00	16,90	16,90	
			(-) Sconto :	0,00	
			Totale dopo Sconto :	16,90	
			(+) Tasse :	0,00	
			Margine :	100%	16,90

Il CRM aggiorna le quantità in giacenza.

Prodotto Ombre di Luna Aggiornato Oggi (28 Gen 2015)

Informazioni Stock:
Unità Utilizzo
Box
Quantità in Stock
64

L'azienda gestisce la successiva parte amministrativa grazie al CRM: invio della fattura.

Ordine di Vendita Ordine Online: 3455 Aggiornato Oggi (28 Gen 2015)

Soggetto Ordine Online: 3455	Numero Ordine di Vendita SO22	Crea Evento
Stato Creato	Nome Azienda	Crea Compito
Assegnato a admin (Crmvillage VTECRM)	Stato Fattura	Crea altro e collega
Indirizzo (fatturazione) via Ciro Menotti 3	Indirizzo (spedizione) via Ciro Menotti 3	Crea Fatture
		Crea Ddt
		Duplica
		Elimina

Dettagli Oggetto		Valuta
* Nome Oggetto	Quantita` in Stock	Quantita`
BB02 Ombre di Luna  I Merlotta Albana Albana di Romagna DOCG Passito	64,00	1,00



Soggetto: Ordine Online: 3455
Numero Ordine di Vendita: SO22
Data chiusura: 28-01-2015

Assegnato a: Crmvillage VTECRM
 Telefono: (210) 280-0000
 Email: test.crmvillage@gmail.com

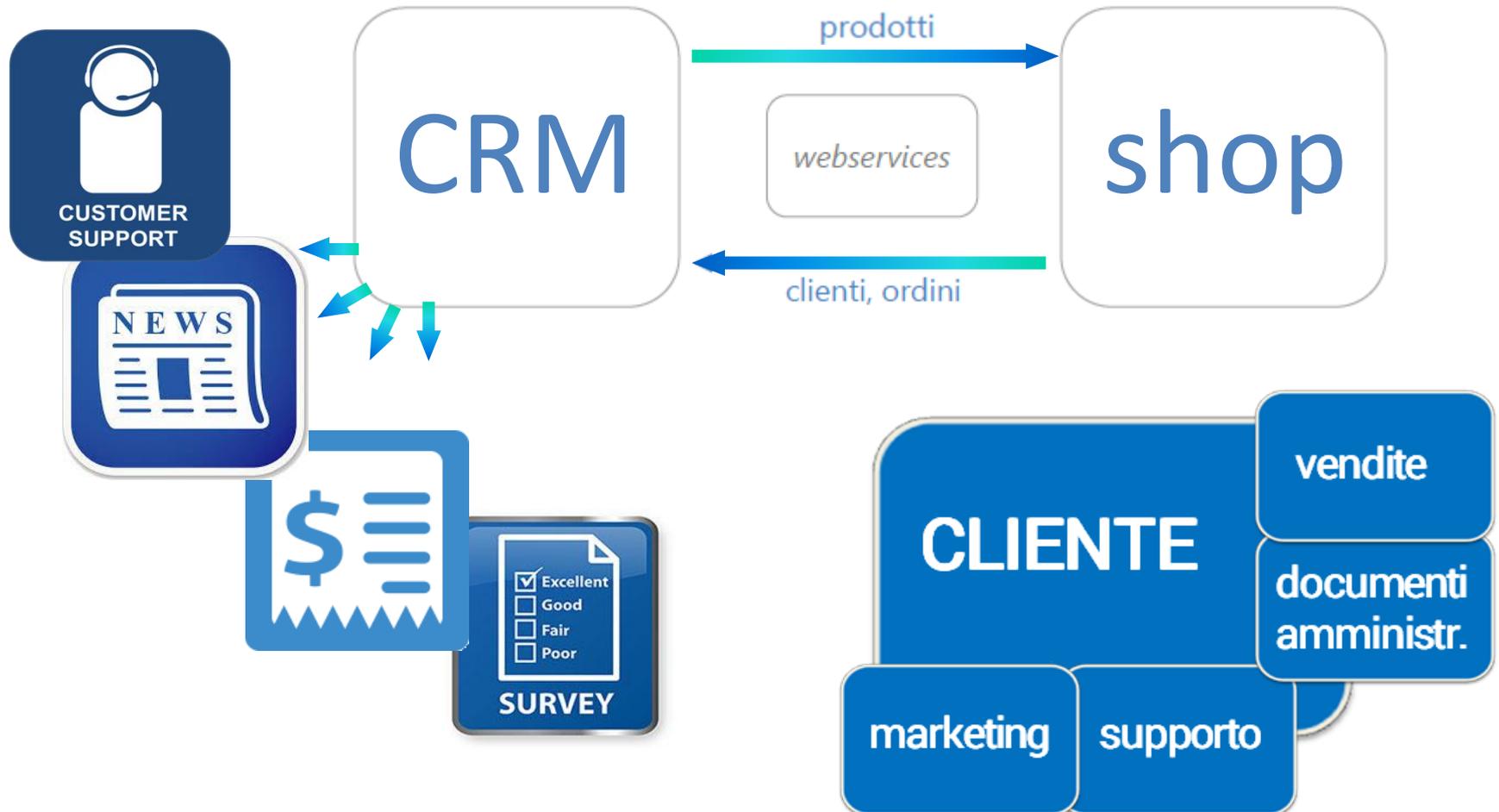
Nome Azienda: Alba Srl
 via Ciro Menotti 3
 37047 San Bonifacio

Nome Contatto: Bonamini Alessandro

#	Nome Prodotto/Nome Servizio	Prezzo	Quantita'	Sconto	Totale Documento
1	Ombre di Luna Merlotta Albana Albana di Romagna DOCG Passito	16,90 €	1,00	0,00 €	16,90 €
				Totale	16,90 €
				Sconto	0,00 €
				Tasse	0,00 €
				Totale Documento	16,90 €

Acme
Crmvillage VTECRM

La presenza del cliente nel CRM lo rende gestibile a 360°: assistenza, newsletter, documenti di trasporto, pagamenti, reportistica.



Grazie per l'attenzione
e appuntamento a venerdì prossimo:
Scopri quant'è grande il mondo CRM

CRM e moduli ERP