

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="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 ⌵ ⚙ 🏠

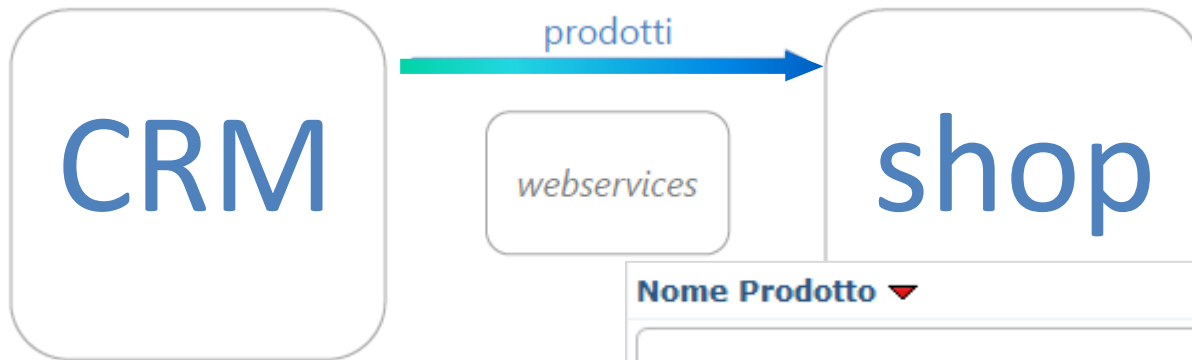
| <input type="checkbox"/> | Azione | Numero Ordine di Vendita | Soggetto ▼ | Nome Azienda | Nome Preventivo | Totale Documento |
|--------------------------|--|--------------------------|--------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> |  | <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

Newsletter

1

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@crmvillege.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 | <ul style="list-style-type: none"> Crea Evento Crea Compito Crea altro e collega Crea Fatture Crea Ddt Duplica <li style="background-color: red; color: white;">Elimina |
| Stato Creato | Nome Azienda | |
| Assegnato a admin (Crmvillage VTECRM) | Stato Fattura | |
| Indirizzo (fatturazione) via Ciro Menotti 3 | Indirizzo (spedizione) via Ciro Menotti 3 | |
| ... | | |
| | | |

| 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

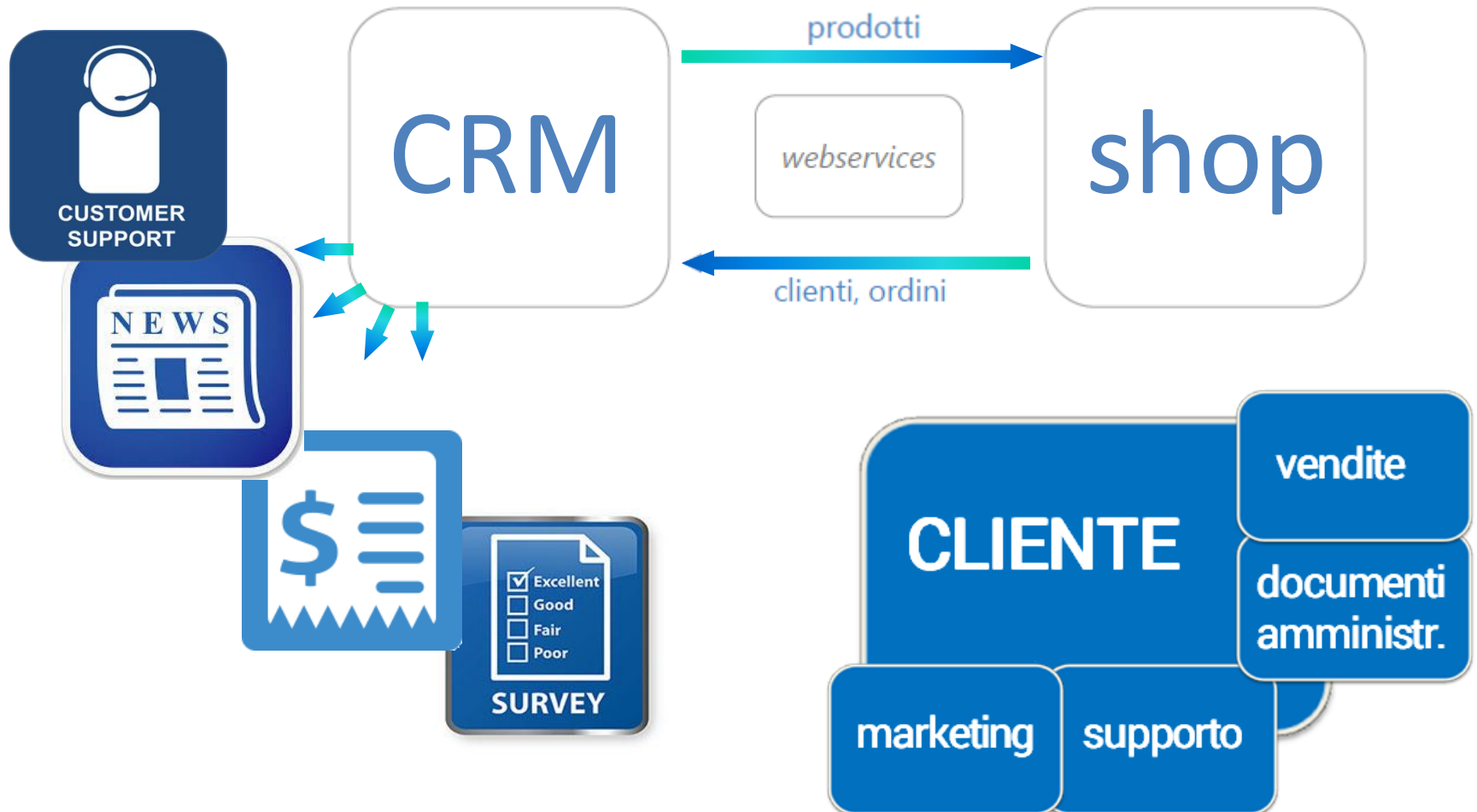
Assegnato a: Crmvillage VTECRM
 Telefono: (210) 280-0000
 Email: test.crmvillage@gmail.com

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 € |

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