

# CRM: fidelizzazione e gratificazione per i vostri clienti

## IL CRM PER LE PICCOLE E MEDIE IMPRESE

*(prodotto Open Source)*

I. IL CRM

II. QUALE SCENARIO PER LA TUA AZIENDA ?

III. LE NOSTRE SOLUZIONI APPLICATIVE

IV. LA MIGLIORE CONFIGURAZIONE

V. L'OFFERTA ARISTEIA

## I. II CRM

Il Customer Relationship Management (CRM) punta a costruire, estendere ed approfondire le relazioni esistenti tra un'azienda ed i suoi clienti, fornendo una serie di strumenti che consentono di tenere nella giusta considerazione le esigenze di ogni cliente per offrire a ciascuno il prodotto/servizio più adatto.

Un sistema di CRM aiuta l'azienda a dare risposta a domande davvero cruciali per il suo business, come ad esempio:

- qual è la strategia di vendita migliore per ogni singolo cliente ?
- qual è il miglior prodotto da vendere?
- quale tipologia di cliente comprerà questo prodotto?
- quali canali saranno più adatti per distribuire questo prodotto?

Raccogliendo, infatti, tutte le informazioni chiave relative ai clienti e al mercato in cui l'azienda opera e, soprattutto, fornendo gli strumenti per analizzare questi dati, il CRM è in grado di indicare le strategie migliori per conquistare e fidelizzare la propria clientela.

Per essere davvero efficace un sistema di CRM deve però coinvolgere una vasta gamma di processi aziendali, tra cui:

- il Supporto al cliente
- l'Automazione della forza di vendita
- le Analisi di marketing
- il Telemarketing
- la Gestione dell'Help Desk
- la Gestione del Call Center
- la Garanzia di qualità...

In altre parole, è necessario che l'intera azienda - e non solo poche funzioni aziendali - dedichi un'attenzione davvero speciale alle esigenze del cliente. Solo se tutti coloro che in azienda si occupano delle vendite, del marketing, dei servizi e del supporto condividono ogni informazione disponibile sui prodotti, sul mercato e sui clienti sarà possibile offrire un servizio migliore alla clientela, costruendo relazioni durature e mutuamente soddisfacenti.

In genere, quasi tutte le piccole imprese - e perfino la maggior parte delle aziende di medie dimensioni - non hanno i sistemi di base, l'infrastruttura tecnologica né la conoscenza per realizzare un sistema che gestisca i rapporti con il cliente in modo realmente integrato. Alcune aziende, più attente a questa problematica, investono invece grandi risorse in sistemi poco maneggevoli e costosi che il loro personale non riesce a gestire e capire fino in fondo.

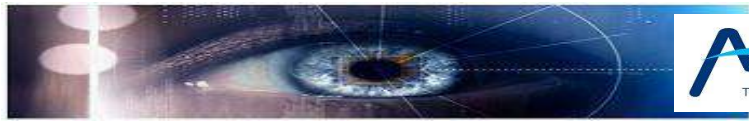
Il risultato, in entrambi i casi, è lo stesso: le attività di vendita sono condotte piuttosto a caso, ignorando - o spesso allontanando - i clienti potenziali.



La soluzione?

Si tratta di riuscire ad individuare, per ciascuna azienda, il sistema CRM più adeguato. Sarà così possibile raccogliere, consolidare, analizzare ed accedere alle informazioni attinenti i clienti, attraverso modalità e caratteristiche user-friendly, che si riescano ad integrare facilmente nelle procedure aziendali quotidiane.

Ovviamente, il risultato finale sarà quello di rendere i propri clienti molto più soddisfatti...



## II. QUALE SCENARIO NELLA TUA AZIENDA ? ALCUNI ESEMPI

<p style="text-align: center;"><b>AREA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Automatizzazione forza vendita</b></li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>SCENARIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'azienda opera con una serie di agenti nel territorio, questi hanno il compito di contattare il potenziale cliente, fare gli incontri, formulare dei preventivi di vendita e quindi ricevere l'ordine da parte del cliente</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>NECESSITA' AZIENDALI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>monitorare le fasi di vendita</b> operate dagli agenti per individuare la più efficace e produttiva</li> <li>• <b>monitorare la produttività</b> dei singoli agenti</li> <li>• trasmettere ai nuovi agenti la <b>"mentalità di vendita"</b> dell'azienda nel minor tempo possibile</li> <li>• favorire il lavoro degli agenti tramite <b>supporti online</b> facilmente fruibili</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>AREA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestione appuntamenti ed attività</b></li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>SCENARIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gli operatori aziendali a vario titolo inseriscono sul proprio client di posta (es: OUTLOOK) le date degli appuntamenti, gli impegni, i compiti e i contatti collegati con i clienti (es: nome, cognome, indirizzo, email ecc)</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>NECESSITA' AZIENDALI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>condividere il calendario</b> tra i diversi operatori per poter evitare sovrapposizioni</li> <li>• <b>condividere i contatti</b></li> <li>• creazione di una <b>scheda cliente</b> condivisa</li> <li>• <b>mascherare i dati</b> condivisi sulla base del ruolo svolto in azienda</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>AREA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Anagrafica clienti e dati associati</b></li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>SCENARIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'azienda opera con clienti che vengono gestiti da personale interno via mail o telefono. Le mail che ciascun operatore riceve vengono salvate in locale, nel singolo PC. Per quanto riguarda le telefonate non vengono tracciate e non vengono registrati i feedback lasciati dal cliente</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>NECESSITA' AZIENDALI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rendere l'azienda <b>meno dipendente</b> dalle conoscenze del singolo operatore</li> <li>• <b>archiviare le mail clienti</b> in database unico</li> <li>• <b>cronistoria</b> dei contatti con il cliente</li> <li>• <b>registrare feedback</b> cliente tramite note e appunti online collegati alla scheda cliente</li> <li>• verificare la <b>marginalità</b> dei clienti gestiti per singolo operatore</li> </ul>



#### AREA

- Gestione assistenza tecnica

#### SCENARIO

- azienda che opera nel settore dei servizi. Vengono stipulati dei contratti di assistenza annuale con diverso livello di servizio e di prezzo

#### NECESSITA' AZIENDALI

- verificare al momento della chiamata lo stato dei contratti di servizio attivi o meno sul cliente
- gestire i rinnovi tramite analisi dei contratti di assistenza in scadenza
- monitorare i ticket di assistenza tramite tempistiche di chiusura, successione fasi, produttività del personale

#### AREA

- Marketing

#### SCENARIO

- l'azienda sta proponendo delle nuove linee di prodotto/servizio ai già clienti tramite la formulazione di una campagna marketing che prevede sconti e vantaggi ai clienti che aderiscono

#### NECESSITA' AZIENDALI

- selezionare velocemente i clienti con determinate caratteristiche (es: **fatturato superiore a ...**)
- assegnare ai diversi commerciali un gruppo di clienti in target e le attività collegate da svolgere (es: fax, telefonate ecc)
- avere dei report sull'andamento della campagna

#### AREA

- Rilevazione e risoluzione reclami

#### SCENARIO

- l'azienda fornisce un sistema di assistenza post vendita e tiene traccia dei reclami/problemi segnalati oppure fornisce un'assistenza sui suoi prodotti a pagamento

#### NECESSITA' AZIENDALI

- inserire i reclami/problemi segnalati dai clienti
- analizzare le soluzioni adottate ed i tempi per realizzarle
- tracciare l'assistenza erogata in termini di tempo per una corretta fatturazione

### **III. LE NOSTRE SOLUZIONI APPLICATIVE**

#### **MODULO GESTIONE FORZA VENDITA**

- gestione lead (clienti potenziali), aziende clienti e contatti collegati, opportunità di vendita, preventivi di vendita, ordini di vendita, fatture di vendita
- importazione di dati da fonti esterne
- esportazione dati su foglio elettronico
- gestione appuntamenti, chiamate e compiti
- anagrafica prodotti e relativi listini di vendita
- scheda cliente: ogni elemento inserito (ticket, compiti, attività) contribuisce a creare la storia del cliente

#### **MODULO GESTIONE CAMPAGNE MARKETING**

- possibilità di creare liste di lead, aziende, su cui effettuare le campagne di Marketing
- gestione budget campagna
- possibilità di generare compiti durante l'esecuzione della campagna
- reportistica e analisi andamento campagna
- gestione template email per invio comunicazioni

#### **MODULO ASSISTENZA TECNICA**

- gestione dei reclami clienti
- invio mail di notifica al cliente sullo stato del reclamo
- tracciamento storico del reclamo per singolo stato
- creazione di documentazione interna condivisa per gestione risposte frequenti (FAQ)
- sistema di alerting sulla base del tipo di reclamo per importanza e per data di chiusura

#### **MODULO GESTIONE LISTINI E PRODOTTI**

- catalogo prodotti
- listini di vendita
- gestione fornitori con possibilità di avviso automatico in caso di "sottoscorta"
- gestione ordini di acquisto

#### **MODULO CATALOGO PRODOTTI E MAGAZZINO**

- gestione linee prodotto e servizio
- creazione listini diversi per prodotti/servizi basati su segmenti di clientela
- gestione fornitori e riordino
- gestione del ciclo di vendita: preventivi, processo d'ordine e sistema di fatturazione

#### **MODULO WEBMAIL INTEGRATA**

- abbinamento automatico della mail in arrivo con i contatti collegati
- gestione di mailing list e mass mailing



## **MODULO REPORTISTICA E CRUSCOTTO GRAFICI**

- report su funzione di help desk, marketing e commerciale
- possibilità di creare, tramite strumento wizard, nuovi report basati sui desideri dell'azienda
- cruscotti grafici per supportare visivamente gli andamenti delle vendite, delle opportunità aperte e delle diverse fasi di vendita
- possibilità di esportare i dati di report in formato per foglio elettronico o PDF

## **MODULO GESTIONE SICUREZZA**

- gestione e profilatura utenti
- creazione gruppi di lavoro in base a quanto previsto nella struttura aziendale
- gestione accesso ai moduli in base ai permessi dell'utente
- storico degli accessi all'applicativo per singolo utente ai fini del controllo

## **INTEGRAZIONE CON OUTLOOK®**

- sincronizzazione dei CONTATTI
- sincronizzazione del CALENDARIO
- risoluzione dei conflitti di sincronizzazione

## **INTEGRAZIONE CON MICROSOFT OFFICE®**

- creazione template per comunicazioni via posta su OFFICE e collegamento, in modalità STAMPA UNIONE, ai campi di database dell'applicativo di CRM (es: creazione lettere tramite Word con inserimento automatico del destinatario e indirizzo dall'applicativo di CRM)
- creazione documenti su OFFICE con dati provenienti dall'applicativo di CRM

## **INTEGRAZIONE CON THUNDERBIRD**

- sincronizzazione delle mail in entrate e uscita relativi a CONTATTI di CRM
- sincronizzazione dei CONTATTI
- sincronizzazione del CALENDARIO
- risoluzione dei conflitti di sincronizzazione

## IV. LA MIGLIOR CONFIGURAZIONE

L'applicativo utilizza un database MYSQL ed è sviluppato in linguaggio PHP. Può essere configurato in modi diversi per adattarsi al meglio agli scenari aziendali

### CONFIGURAZIONE MONOUTENTE

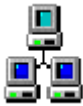


L'applicativo viene installato sul singolo PC.

Questa installazione permette di utilizzare tutte le funzionalità dell'applicativo di CRM collegate alla gestione del cliente e agli impegni di lavoro.

Possibilità di integrazione con OUTLOOK, OFFICE, THUNDERBIRD

### CONFIGURAZIONE LAN



L'applicativo viene installato su di un server della rete aziendale, sia con sistema operativo OPEN SOURCE che su sistema operativo MICROSOFT.

Questa configurazione consente di utilizzare tutte le funzionalità dell'applicativo di CRM collegate alla gestione del cliente, degli impegni e del calendario per singolo utente o per gruppi di lavoro, dei ruoli dei singoli utenti, dei permessi di accesso.

Possibilità di integrazione con OUTLOOK, OFFICE, THUNDERBIRD

### CONFIGURAZIONE EXTRANET



L'applicativo viene installato su di un server della rete aziendale, sia con sistema operativo OPEN SOURCE che su sistema operativo MICROSOFT, collegato, tramite sistema di sicurezza, ad Internet.

Questa configurazione, rispetto alla modalità INTRANET, permette la connessione all'applicativo da parte della propria utenza anche se non fisicamente in azienda.

Inoltre, tramite collegamento al sito web aziendale, consente ai clienti di accedere al CUSTOMER PORTAL di CRM.

Possibilità di integrazione con OUTLOOK, OFFICE, THUNDERBIRD

### CONFIGURAZIONE IN HOSTING O ASP



L'applicativo viene installato su di un server di provider esterno dell'azienda o presso i nostri server.

Le funzionalità di utilizzo sono le stesse della modalità EXTRANET.

Possibilità di integrazione con OUTLOOK, OFFICE, THUNDERBIRD



## V. L'OFFERTA ARISTEIA

La nostra offerta si basa quindi sulle seguenti proposte:

### FORMAZIONE

La proposta prevede un breve corso che si articolerà su:

1. principi del CRM,
2. le logiche d'uso del CRM
3. punti chiave di un progetto di CRM
4. Gli strumenti del CRM: CRM OPEN SOURCE
5. Installazione e configurazioni base del CRM OPEN SOURCE
6. Simulazione di casi aziendali con il sistema di CRM OPEN SOURCE

**NB:** al termine delle lezioni verrà rilasciato un CD contenente l'applicativo pronto per essere installato in azienda

### LA SOLUZIONE CHIAVI IN MANO

La proposta riguarda le seguenti fasi:

1. analisi dei bisogni
2. installazione Vtiger CRM
3. configurazione Vtiger CRM
4. Formazione di primo livello (4 ore)

**NB:** Su richiesta del cliente si possono definire programmi di formazione più ampi e interventi di personalizzazione sull'applicativo

### ASSISTENZA E SUPPORTO

L'assistenza può essere erogata in tre modalità:

- assistenza annuale
- assistenza ad ore
- supporto nell'installazione degli aggiornamenti e delle patch di sicurezza

Per contatti telefonate a

FRANCESCO RANA

tel. 0861 415545, 333 1871448

OPPURE SCRIVETE A

[rana@aristeiaweb.eu](mailto:rana@aristeiaweb.eu)