



PER GESTIRE IL TUO CLIENTE HAI MAI PENSATO ALL'OPEN SOURCE?

INDICE

- OPEN SOURCE PER IL **CRM** DELLE
PICCOLE E MEDIE IMPRESE

- 1. Premessa*
- 2. Lista dei bisogni*
- 3. Funzionalità chiave dell'applicativo*
- 4. Modalità di utilizzo*
- 5. La nostra proposta*
- 6. Per contattarci*



PREMESSA

Cosa significa CRM?

“E’ una strategia aziendale volta a definire un’insieme di attività e processi aziendali **atti a gestire al meglio l’eterogeneo portafoglio di relazione** che l’azienda ha con i suoi **clienti**”

M. Costabile (Il Capitale Relazionale)

In pratica, il CRM, acronimo di Customer Relationship Management:

- **come strategia** punta ad organizzare l'attività aziendale in funzione del cliente, visto che quest'ultimo è considerato il vero patrimonio dell'azienda
- **come attività** serve a supportare le diverse figure aziendali a rendere operativo la strategia di CRM

Nelle diverse versioni e ambiti in cui il CRM può essere adottato, possiamo incontrare diverse soluzioni. Le soluzioni per Piccole e Medie Imprese (PMI) hanno strutture estremamente flessibili con dei moduli base importati direttamente dalla soluzioni per le Grandi Imprese.

In questo modo, ad esempio, si riesce a dare la giusta libertà ai propri commerciali mantenendo comunque il controllo del processo di vendita e dei dati sul cliente prodotti.

Proponiamo delle soluzioni di CRM per PMI con una formula nuova ma testata in molti altri paesi “tecnologicamente più evoluti del nostro”, quella con applicativi OPEN SOURCE.

Sono soluzioni nuove solo in apparenza. In realtà hanno migliaia di ore di esperienza accumulate in tutto il mondo.

Nelle pagine seguenti troverai una lista esemplificativa dei bisogni aziendali tipicamente risolti da applicativi di CRM. La lista delle funzionalità chiave dell'applicativo e la nostra proposta, sempre OPEN.

Buona lettura



LISTA DEI BISOGNI

Ecco alcuni dei bisogni che le FUNZIONALITA' degli applicativi di CRM OPEN SOURCE soddisfano

- prima parte -

<i>Ambito</i>	<i>Situazione di esempio</i>	<i>Bisogni collegati</i>
gestione dati e scheda cliente	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	<ul style="list-style-type: none"> - rendere l'azienda meno dipendente dalle conoscenze del singolo operatore - archiviare le mail clienti in database unico - cronistoria dei contatti con il cliente - registrare feedback cliente tramite note e appunti online collegati alla scheda cliente - verificare la marginalità dei clienti gestiti per singolo operatore
condivisione del calendario e dei contatti	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)	<ul style="list-style-type: none"> - condividere il calendario tra i diversi operatori per poter evitare sovrapposizioni - condividere i contatti - creazione di una scheda cliente condivisa - mascherare i dati condivisi sulla base del ruolo svolto in azienda
gestione processo di vendita e preventivi	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.	<ul style="list-style-type: none"> - monitorare le fasi di vendita operate dagli agenti per individuare la più efficace e produttiva - monitorare la produttività dei singoli agenti - trasmettere ai nuovi agenti la “mentalità di vendita” dell'azienda nel minor tempo possibile - favorire il lavoro degli agenti tramite supporti online facilmente fruibili



LISTA DEI BISOGNI

Ecco alcuni dei bisogni che le FUNZIONALITA' degli applicativi di CRM OPEN SOURCE soddisfano

- seconda parte -

<i>Ambito</i>	<i>Situazione di esempio</i>	<i>Bisogno collegato</i>
organizzazione fasi di prevendita, vendita, postvendita	azienda che opera nel settore dei servizi. Vengono stipulati dei contratti di assistenza annuale con diverso livello di servizio e di prezzo	<ul style="list-style-type: none"> - 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
gestione campagne marketing	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	<ul style="list-style-type: none"> - 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
sincronizzazione dati cliente	l'azienda opera con applicativi funzionali diversi (es: ERP, sistemi VOIP, sistemi di archiviazione documentale)	<ul style="list-style-type: none"> - sincronizzare i dati del cliente in modo univoco e su unico database - archiviare i dati raccolti nel tempo - effettuare ricerche semplici o avanzate in tempo reale sui dati cliente - creare liste di selezione per iniziative sui clienti



FUNZIONALITA' CHIAVE

I moduli principali degli applicativi CRM OPENSOURCE proposti sono:

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 applicativi interni (es: gestionale) o da fonti esterne come elenchi telefonici, fiere, sito web, seminari, direct mailing ecc.
- esportazione dati su foglio elettronico per analisi commerciali quali produttività degli agenti, analisi delle fasi di vendita, andamento campagne di marketing
- gestione appuntamenti, chiamate e compiti sulla base di calendario condiviso online
- catalogo prodotti e gestione listini di vendita
- scheda cliente ipertestuale: ogni attività, chiamata, fattura, preventivo, ticket aperto e ogni altro elemento che si riferisce al cliente viene riportato sulla scheda cliente suddiviso per categoria di appartenenza

MODULO GESTIONE CAMPAGNE MARKETING



- filtro lead, aziende, contatti per creazione di target su cui effettuare le campagne di marketing
- gestione budget campagna
- collegamento con le attività da svolgere su singolo cliente per compimento campagna
- reportistica e analisi andamento campagna
- gestione template per invio comunicazioni tramite liste di distribuzione

MODULO HELP DESK



- gestione dei reclami clienti dall'apertura alla chiusura
- notifica dello stadio del reclamo direttamente a cliente
- rendicontazione della storia del reclamo per singolo stadio e per singolo utente
- 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 con codice di vendita
- listini di vendita
- gestione fornitori con possibilità di avviso automatico in caso di "sottoscorta"
- gestione ordini di acquisto



FUNZIONALITA' CHIAVE

MODULO WEBMAIL INTEGRATA



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

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: preventivazione, processo d'ordine e sistema di fatturazione

MODULO REPORTISTICA E CRUSCOTTO GRAFICI



- report su funzione di help desk, marketing e commerciale
- possibilità di creare, tramite strumento wizard, nuovi report tarati 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 utenti e profilazione dei singoli campi per ogni schermata sulla base del tipo utente
- creazione team sulla base della struttura organizzativa
- controllo di accesso direttamente sui moduli (es: marketing, vendite) sulla base del tipo utente
- storico degli accessi all'applicativo per singolo utente ai fini del controllo

MODULO CUSTOMIZZAZIONE APPLICATIVO



- possibilità di aggiungere campi a tutti i moduli, come testo, numero, valuta, pick list e altro sulla base delle esigenze aziendali specifiche
- customizzazione dei singoli TAB per tipo utente con modulo drag & drop
- customizzazione dell'interfaccia grafica



FUNZIONALITA' CHIAVE

INTEGRAZIONE CON OUTLOOK®



- sincronizzazione delle mail in entrate e uscita relativi a CONTATTI di CRM
- 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



MODALITA' DI UTILIZZO

L'architettura si basa su linguaggio PHP con database MYSQL, ecco le modalità principali con cui l'applicativo di CRM OPEN SOURCE può essere utilizzato:

MODALITA' STAND ALONE > PER UNICO UTENTE



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

MODALITA' INTRANET > PER GLI UTENTI DELLA RETE AZIENDALE 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

MODALITA' EXTRANET > PER UTENTI INTERNI ED ESTERNI ALLA RETE AZIENDALE

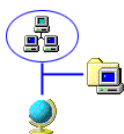


L'applicativo viene installato su di un server della rete aziendale, sia con sistema operativo OPEN SOURCE che su sistema operativo MICROSOFT, collegato, tramite sistema di sicurezza, ad Internet.

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

MODALITA' IN HOSTING O ASP > GESTIONE IN OUTSOURCING DELL'APPLICATIVO DI CRM



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



PROPOSTA ECONOMICA

Le soluzioni di CRM proposte sono di tipo OPEN SOURCE, gli applicativi che proponiamo possono essere scaricati ed utilizzati **gratuitamente** da Internet. La nostra proposta si basa quindi sulle seguenti proposte:

FORMAZIONE > PER CHI VUOLE CAPIRNE DI PIU'



La proposta si articola nei seguenti ambiti di formazione:

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 gli applicativi illustrati pronti per essere installati in azienda

INTEGRAZIONE E CONFIGURAZIONE > LA SOLUZIONE CHIAVI IN MANO



La proposta riguarda le seguenti fasi:

1. analisi dei bisogni
2. studio delle soluzioni di CRM OPEN SOURCE più adatte all'azienda
3. implementazione e integrazione
4. Formazione all'uso e all'amministrazione dell'applicativo

NB: questa proposta comprende anche un periodo di assistenza post installazione

ASSISTENZA E SUPPORTO



L'assistenza può essere erogata in due modalità:

PER CHI UTILIZZA L'APPLICATIVO IN AZIENDA:

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

PER CHI RIVENDE LA SOLUZIONE PRESSO PROPRI CLIENTI:

- assistenza annuale
- supporto nell'installazione degli aggiornamenti e delle patch di sicurezza
- formazione verso nuove verticalizzazioni di sistema e integrazione con altri applicativi open source (es: GESTIONALI) o di telefonia (es: VOIP)

PER CONTATTARCI

Se non hai tempo di contattarci ora o per qualsiasi necessità, ritaglia il biglietto da visita con tutti i nostri dati:

