

Relazioni esterne (CRM)

L'area *Relazioni esterne*, che consente all'azienda di gestire la complessità delle sue relazioni con l'esterno (clienti, partner, fornitori, ecc.), comprende i seguenti moduli:

- CRM Contact and Opportunity Management
- CRM Marketing
- CRM Service and HelpDesk

CRM Contact and Opportunity Management

Consente la gestione dei contatti, delle opportunità commerciali, delle trattative e delle offerte.

Gestire un contatto (ad esempio un'azienda) significa poterlo classificare (profilo, attività, settore, informazioni finanziarie, ecc.) e poter disporre in qualunque momento dello "storico" del contatto (iter di offerta, contrattazione, opportunità commerciale generata, ecc.).

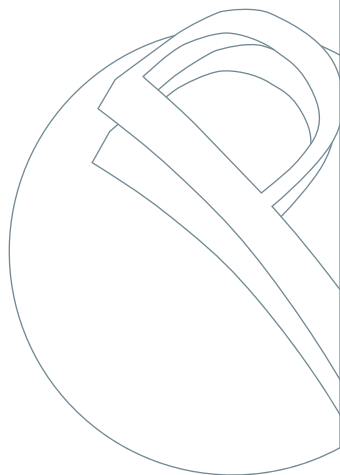
Nel momento in cui il contatto diventa un potenziale cliente, e quindi nasce un'opportunità commerciale, è necessario monitorare ogni fase della trattativa (attività di prevendita, invio di ipotesi di offerta, analisi della concorrenza, ecc.) per disporre di un quadro completo della situazione "in essere".

Il monitoraggio delle opportunità commerciali permette la realizzazione di stime e previsioni di vendita, l'analisi dell'efficacia del processo di pre-vendita e di vendita, l'analisi del ritorno di campagne di marketing e comunicazione, il monitoraggio della concorrenza, la raccolta di informazioni sul mercato, oltre ad offrire uno strumento per guidare il commerciale nella gestione della trattativa.

L'elenco dettagliato delle funzionalità è il seguente:

- Gestione anagrafica dei contatti (integrata col back-office)
- Classificazione dei contatti
- Attività in corso e storico attività (funzionalità correlate ai moduli dell'area Collaboration)
- Informazioni gestionali e commerciali (estratto conto cliente, fido, ecc.)
- Documenti associati (correlati ai moduli dell'area DMS)
- Informazioni personalizzabili
- Gestione delle opportunità commerciali in corso e storico opportunità
- "Tracking" della trattativa
- Generazione di offerte. Offerte in corso e storico offerte (integrati col back-office)
- Rilevazione e monitoraggio della concorrenza

>>



CRM Marketing

Consente di gestire in modo strutturato progetti e campagne pubblicitarie, di quantificare i budget e le spese, di correlare le opportunità commerciali, le offerte e gli ordini ai progetti stessi e di organizzare tutte le attività riguardanti il contatto con potenziali clienti.

Nel telemarketing, ad esempio, CRM Marketing prevede script guida per gli operatori durante le telefonate e la possibilità di archiviare su portale le risposte degli intervistati per effettuare ogni tipo di analisi sui dati così acquisiti.

Nel mailing, ad esempio, il modulo estrae nominativi e dati dal database del portale, li collega a modelli di documento e invia lettere e comunicazioni via mail, fax o posta ordinaria (attraverso il servizio PostaLite Zucchetti - www.postalite.it).

L'elenco dettagliato delle funzionalità è il seguente:

- Definizione campagne e progetti marketing
- Organizzazione attività di telemarketing e di mailing
- Analisi della concorrenza

CRM Service and HelpDesk

Offre funzionalità avanzate di ricerca e archiviazione, generazione intelligente di FAQ, classificazione degli argomenti, analisi dei dati accumulati.

Mette, inoltre, a disposizione strumenti per la rilevazione della Customer Satisfaction e per il monitoraggio della qualità del servizio.

L'elenco dettagliato delle funzionalità è il seguente:

- Customer Interaction Center multicanale
- Trouble Ticketing System
- Gestione FAQ
- Analisi della soddisfazione del cliente