

## CRM Web ottimizza la gestione commerciale e migliora il rapporto con la clientela

Crm.Web consente all'azienda di gestire la complessità delle sue relazioni con la clientela grazie ad un **avanzato sistema modulare** che si articola in tre fasi:

**Operativa:** soluzioni metodologiche e tecnologiche per automatizzare i processi di business che prevedono il contatto diretto con il cliente e supportano:

- attività di **back office** per la gestione degli ordini;
- attività di **supply chain** e delle transizioni con il sistema informatico dell'azienda;
- attività di **front office** per l'automazione delle forze vendite e l'automazione del marketing d'impresa;
- attività di **mobile office** per il supporto alle attività degli agenti e per altri servizi di supporto.

**Collaborativa:** metodologie e tecnologie integrate con gli strumenti di comunicazione per gestire il contatto con il cliente, attraverso le e-mail, le chiamate telefoniche, i fax e le pagine web.

**Analitica:** procedure e strumenti per migliorare la conoscenza del cliente attraverso l'estrazione di dati dal CRM operativo, la loro analisi e lo studio revisionale sui comportamenti dei clienti stessi, che permette di organizzare la conoscenza a supporto delle decisioni del management.

Grazie ad un avanzato sistema di **profilazione utenti**, i tuoi singoli clienti, agenti/capi-area o collaboratori interni (anche di sedi distaccate) che si collegheranno via web tramite qualsiasi dispositivo, vedranno esclusivamente i dati aziendali di propria competenza.



## Caratteristiche Tecniche

### Funzionalità

- Dati analitici leads, clienti, contatti, agenti, persone, collaboratori e fornitori;
- Gestione liste e classificazione;
- Gestione attività, appuntamenti e calendario;
- Attività per commesse;
- Campagne, trattative, statistiche;
- Comunicazione mail integrata e programmabile.

### Fruibilità

- 24 h su 24;
- 7 giorni su 7;
- Ovunque nel mondo;
- Da qualsiasi dispositivo connesso ad internet.

### Versatilità

- Installabile su qualsiasi sistema operativo;
- Compatibile con tutti i browser di navigazione;
- Installabile sul tuo server locale o su altro server; sicuro tramite servizio di hosting;
- Interfaccia collaborativa con gli altri gestionali tramite web-link.

# Fidelizza i rapporti con i clienti con CRM Web

## Dati marketing

Il modulo integra le anagrafiche clienti e contatti con le informazioni necessarie a classificare e valutare le aziende, al fine di intraprendere le opportune azioni commerciali. La gestione liste di classificazione permette di assegnare più tipi di appartenenza a contatti e clienti. Il gestore delle liste, consente di creare elenchi di anagrafiche profilate. L'anagrafica dei leads ha la funzione di importare informazioni da banche dati e di tenere differenziati i contatti per tipologia. L'anagrafica commesse, permette di raggruppare le attività di prevendita, vendita e post vendita.

## Attività e servizi

Questo modulo permette di creare attività e appuntamenti per una o più persone, con uno o più target (cliente/contatto/leads-commesse/opportunità/campagne). Un efficace diario interattivo permette di visualizzare, modificare e creare le attività ed i servizi, con la possibilità di profilare la visibilità in base al ruolo ed al livello di condivisione. Vi è la possibilità di indicare il livello di avanzamento dell'attività e gestire lo stato di apertura e chiusura. Il modulo consente inoltre di amministrare gli importi per un eventuale fatturazione e/o quantificazione economica delle attività.

## Comunicazioni email

Questo modulo consente di inviare e ricevere e-mail all'interno della piattaforma, registrandole anche nei riferimenti del destinatario, così da avere traccia della comunicazione. Vi è la possibilità di sincronizzare i messaggi ricevuti con il server di posta aziendale, in modo da averne l'allineamento al proprio account. Il modulo email è collegato alla gestione liste, consentendo di inviare la comunicazione a tutte le anagrafiche incluse nell'elenco.

È possibile programmare l'invio automatico dei messaggi, anche in modalità differita. L'email possono essere integrate con i files del modulo documentale. L'interfaccia grafica della posta elettronica rende il modulo più usabile e funzionale. Ad esempio, è incluso il contatore di messaggi ancora da leggere, una pulsantiera comandi che rende più agevole l'uso del gestionale con i dispositivi mobili, la visualizzazione a tabbed multipla, la possibilità di applicare filtri sull'email e la gestione messaggi con la funzione drag&drop.

## Pre-Sales

Il modulo fornisce le funzionalità strategiche del sistema con il quale è possibile definire e gestire le campagne promozionali e le opportunità / trattative risultanti. La gestione campagne consente di definire una pianificazione degli obiettivi promozionali e di pianificare le azioni operative. A tal fine è possibile inserire attività, appuntamenti, documenti, email, offerte e ordini. Il tutto viene riportato nell'anagrafica del contatto/cliente e nel planning delle attività degli attori.

## Analisi

Il modulo analisi è diviso in due gruppi: cruscotti integrati alla piattaforma per le campagne, le opportunità, le offerte e gli ordini; sistema di business intelligence esterno. I cruscotti offrono informazioni dinamiche per la consultazione profilata dei dati relativi ai moduli operativi. Il sistema di Business Intelligence permette di analizzare i dati con innovativi strumenti dinamici, quali il cubo ed i grafici integrati.

## Gestione richieste

La funzionalità gestione richieste permette di andare a registrare la

richiesta iniziale da parte di un contratto o cliente.

La richiesta permette di gestire tutte le informazioni, le attività e le comunicazioni necessarie alla sua gestione ed evoluzione.

Infine, dalla richiesta si può generare un'opportunità commerciale.

## Calendario

Questo modulo è dotato di una serie di template grafici che l'utente può scegliere e impostare a default in maniera personalizzata, rende l'utilizzo del calendario molto più performante garantendo un'ottima usabilità.

## Gestione liste

La lista dinamica delle attività permette di consultare in modo dinamico e flessibile i dati relativi alle attività svolte, senza ricorrere a complessi e costosi strumenti di analisi.

La lista dà la possibilità di eseguire la ricerca, l'ordinamento, la stampa, le aggregazioni e i calcoli di totali e subtotali (ore e numero attività) in modo dinamico e veloce.

## Utenti Mago.net

Mago.net e CRM.Web condividono "dalla nascita" lo stesso database. La loro integrazione e compatibilità sono dunque totali ed assicurate in partenza. L'installazione di CRM Web non richiede alcun intervento aggiuntivo di adeguamento o travaso dei dati che sono costantemente aggiornati. CRM.Web estende le sue funzionalità e rende tutti i suoi dati fruibili: ovunque e sempre. CRM.Web è così user-friendly infatti, che può essere davvero utilizzato facilmente da chiunque, da subito.

## Estensioni

Il modulo CRM.Web è disponibile anche nella versione mobile offline, via App, nella versione:

- CRM iOS
- CRM Android.