

CRM.web



- C** ····· Opportunità
R ····· Trattative
M ····· Campagne
····· Vendite
····· Customer Care
- web**

Presentazione di base

software che ti permetterà di gestire il tuo **sistema relazionale online**, **ottimizzando** il rapporto con la clientela

Cosa è?

Customer Relationship Management

E' l'acronimo che per indicare metodi e strumenti per la gestione delle relazioni con il cliente.

Lato informatico: sono gli strumenti per la gestione delle relazioni con i clienti e le persone. Quindi, le informazioni utili a classificare, la gestione delle commerciali quali campagne e opportunità, la gestione delle attività, appuntamenti e delle comunicazioni.



Il C.R.M. DI W.S.A.

MODULI E FUNZIONALITA'	
Anagrafiche	Anagrafiche Leads, Commesse, Liste di classificazione, estensione anagrafiche clienti e fornitori
Modulo attività e servizi	Appuntamenti, attività, diario e planning (integrate con commesse, campagne, opportunità, collaboratori)
Modulo mail	creazione di email, news letters temporizzate, integrazione anagrafiche clienti, persone, campagne, opportunità
Modulo Marketing	Gestione campagne, opportunità, con relativi cruscotti, stampe ed elenchi



**C
R
M**

- Opportunità
- Trattative
- Campagne
- Vendite
- Customer G

Mappa Funzionalità

Mappa funzionalità - CRM

Utilizzare i link sottostanti per navigare velocemente all'interno delle pagine.

- [Pannello Crm](#)
- [Pannello Opportunità](#)

Impostazioni

- [Categorie classificazione](#)
- [Liste di distribuzione](#)
- [Tipi relazione](#)
- [Rapporti relazione](#)

Anagrafiche

- [Clienti](#)
- [Fornitori](#)
- [Collaboratori](#)
- [Contatti](#)
- [Leads](#)
- [Persone](#)

Campagne

- [Stati](#)
- [Campagne](#)

Opportunità

- [Classe importi](#)
- [Stati](#)
- [Origini](#)
- [Funzioni](#)
- [Opportunità](#)



Modulo Anagrafiche-Entità

Il modulo anagrafiche contiene tutte le tipologie di aziende e persone utili alla gestione delle relazioni.

Persone Fisiche

- Collaboratori: sono i collaboratori dell'azienda coinvolti nelle attività
- Persone: sono le persone con cui si entra in contatto come aziende e come soggetti autonomi

Aziende

- Leads: sono le anagrafiche di base, provenienti anche dalle banche dati, sulle fare le attività di promozione e contatto
- Contatti: sono le aziende che hanno un interesse per prodotti o servizi;
- Clienti: sono le aziende che hanno effettuato almeno un acquisto
- Fornitori: aziende dalle quali abbiamo effettuato almeno un acquisto.

- 
- Opportunità
 - Trattative
 - Campagne
 - Vendite
 - Customer G

Impostazioni e tabelle di base

Sono le tabelle contenenti i dati di base e configurazione del CRM. In particolare è possibile definire i sistemi di relazione fra le varie entità e persone.

Gestione Liste

E' uno strumento che consente di creare un insieme di entità del nostro sistema (una lista di soggetti), attraverso un sistema di filtri parametrizzato. Ad esempio, posso creare la lista di tutti i leads o contatti interessati ad un determinato prodotto. La lista può essere utilizzata per fare campagne, mailing list, o semplicemente un elenco da consultare.



Esempio di lista

Gestione liste

Aggiungi lista

Liste

test

Clients - test

Codice	Descrizione
0145	ARNOLDI EMILIO e figli Autotrasporti snc
0172	AUTOTRASPORTI CARULLI MARINO
0030	AUTOTRASPORTI LINDA S.R.L.
0200	AUTOTRASPORTI M.V. DI MOSSALI VITO
0181	AUTOTRASPORTI SANDRINELLI GIUSEPPE & C. SNC

http://192.168.1.2:8080/?m_cAction=edit&ListCode=TEST%20%20%20%20%20%20&m_cMode=hyperli...

Liste

Salva Annulla Postit

Codice: TEST Descrizione: test

Disabilitata

Tipologia: Clienti Inizio validità: Fine validità:

Note:

Regole:

Tipo	Campo	Operatore	Valore	Operatore logico
Campo	CompanyName	like	%port	AND

1

Definizione della tabella e filtri da applicare per generare la lista



Pannello CRM

E' un particolare pannello che permette di visualizzare tutte le entità (persone e aziende) con tutte le informazioni anagrafiche e operative. Attraverso il pannello è possibile consultare e interagire rapidamente e con semplicità tutte le informazioni. Il Pannello è dotato di un potente sistema di filtri con cui è possibile estrapolare le entità che soddisfano i requisiti richiesti.



C
R
M

- Opportunità
- Trattative
- Campagne
- Vendite
- Customer G

Esempio Pannello CRM

Pannello Crm

Cliente - AGENZIA COVELLI DI ANGELO COVELLI & C. SAS

Filtri di ricerca

Tipo	Codice	Nominativo
Contatto	ABACO	ABACO STORE
Contatto	ABACOWEB	ABACOWEB
Contatto	ABACUS	ABACUS CONSULTING
Cliente	0178	ABACUS CONSULTING SPA
Cliente	0116	ABACUS CONSULTING SRL
Contatto	ABIZETA	ABI ZETA SNC
Contatto	ABM ICT	ABM ICT spa
Contatto	ACG	ACG SRL
Contatto	ACS	ACS SERVICE SRL
Contatto	ACTIVE	ACTIVE SERVICE UNIT SRL
Contatto	ADDA	ADDA ECOLOGICA SRL
Contatto	ADES	ADES
Fornitore	0153	ADV SRL
Cliente	0167	AGENZIA COVELLI DI ANGELO COVELLI & C. SAS
Contatto	COVELLI	AGENZIA COVELLI DI ANGELO COVELLI & C. SAS
Contatto	AIR CAT	AIR CAT INTERNATION SRL
Contatto	AI	AI SERVICE SRL

Indirizzo
Via Marconi 37
24020 Ranica BG

Telefono 035 4123180
Fax
Web
e@Mail agcovelli@virgilio.it

Partita I
Codice Fisc
Orig

Sedi Relazioni Situazione Liste Classificazione Condizioni di vendita/acquisto **Profilo** Info commerciali Info finanziarie

Campagne Opportunità **Offerte** Ordini Commesse Attività Documenti

Numero	Del	Note
07/00132	20-06-2007	SERVIZI DI ASSISTENZA
08/00008	21-01-2008	
08/00010	21-01-2008	HARDWARE

Agenzia pratiche automobilistiche con sede a Ranica, molto organizzata e nella immatricolazione di auto nuove.



Gestione Campagne

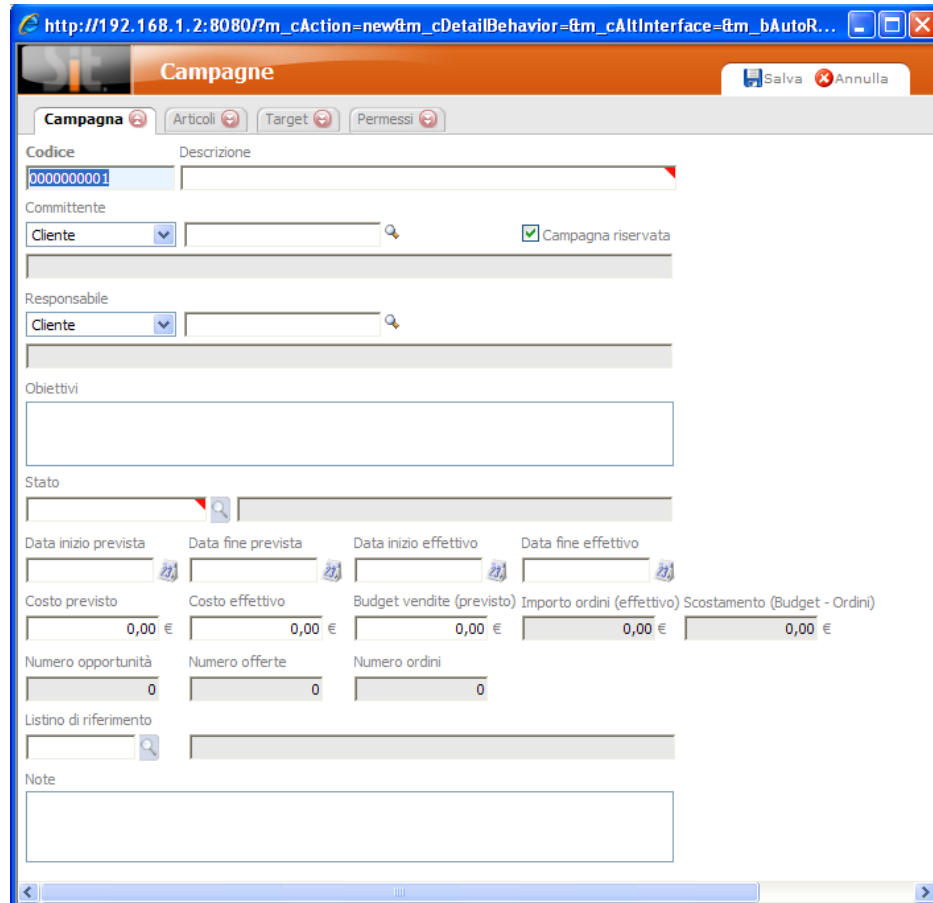
La gestione campagne permette di definire/organizzare un obiettivo da raggiungere.

In genere la campagna rappresenta un piano per promuovere un prodotto/servizio, con un committente e un target di persone/aziende potenziali.

Nella campagna sono presenti anche i dati commerciali previsionali e riepilogativi, quali ad esempio il budget e il consuntivo degli ordini.



Inserimento Campagna



http://192.168.1.2:8080/?m_cAction=new&m_cDetailBehavior=&m_cAltInterface=&m_bAutoR...

Campagne Salva Annulla

Campagna Articoli Target Permessi

Codice Descrizione
000000001

Committente
Cliente Campagna riservata

Responsabile
Cliente

Obiettivi

Stato

Data inizio prevista Data fine prevista Data inizio effettivo Data fine effettivo

Costo previsto Costo effettivo Budget vendite (previsto) Importo ordini (effettivo) Scostamento (Budget - Ordini)

0,00 € 0,00 € 0,00 € 0,00 € 0,00 €

Numero opportunità Numero offerte Numero ordini

0 0 0

Listino di riferimento

Note

Possono essere gestite campagne di varia natura, sia per l'azienda o per conto terzi.

Nella maschera generale si inseriscono tutte le informazioni utili a definire lo scopo, i destinatari, i committenti e prodotti per cui si attiva la gestione.



Gestione Opportunità

L'opportunità rappresenta la gestione di un specifico obiettivo o trattativa commerciale.

L'opportunità è il punto di riferimento dell'operatività del sistema sul quale si concentrano le informazioni e documenti fra l'azienda ed il target (tutti i soggetti ed entità del sistema).

Si inseriscono tutte le attività svolte, i soggetti coinvolti, documenti e comunicazioni relative. L'opportunità può essere attività per uno o più prodotti.

L'opportunità può essere creata direttamente o facendo riferimento ad una specifica campagna.

Offerte e ordini contengono i riferimenti per le opportunità così da legare i documenti commerciali ad uno specifico contesto.



C
R
M

- Opportunità
- Trattative
- Campagne
- Vendite
- Customer G

Esempio 1 Opportunità

http://192.168.1.2:8080/?m_cAction=new&m_cDetailBehavior=&m_cAltInterface=&m_bAutoResize=true&m ...

Opportunità

Salva Annulla

Dati Generali

Attori Concorrenti

Codice: 000000001
Descrizione: _____

Intestatario: Cliente
 Finanziamento Budget

Sede: _____

Persona di riferimento: _____

Note: _____

Classificazione opportunità

Classe importi: _____ Valore presunto: 0,00 € Importo budget: 0,00 €

Data apertura: _____ Chiusura prevista: _____ Chiusura effettiva: _____
Priorità: 0 Qualità: 0 Probabilità di chiusura: 0 %

Origine: _____

Stato: _____

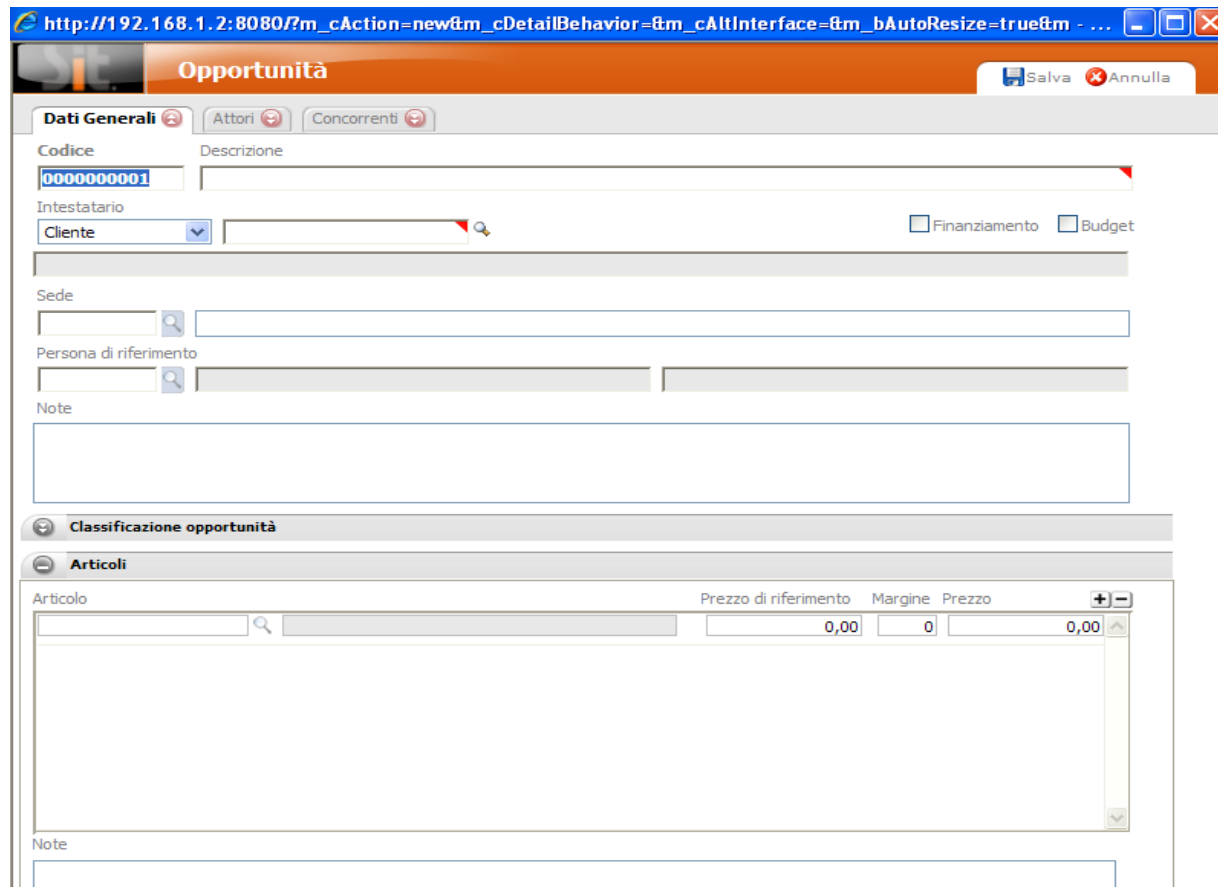
Campagna: _____ Listino: _____

Articoli

Dati generici e di classificazione della opportunità, utili anche ai fini della ricerca e statistiche



Esempio 2 Opportunità



Opportunità

Salva Annulla

Dati Generali Attori Concorrenti

Codice: 000000001 Descrizione: _____

Intestatario: Cliente _____ Finanziamento Budget

Sede: _____

Persona di riferimento: _____

Note: _____

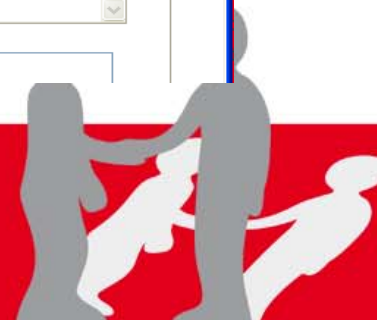
Classificazione opportunità

Articoli

Articolo	Prezzo di riferimento	Margine	Prezzo
_____	0,00	0	0,00

Note: _____

Nella opportunità possiamo avere più articoli con gli importi agganciati al listino di riferimento.



Pannello Opportunità

Pannello Opportunità

Filtri di ricerca

Codice	Descrizione	Aperta
0000000001	Vendita assistance.Net	03-01-2011

Opportunità - Vendita assistance.Net

Intestatario
ABM ICT spa

Stato Aperta

Origine Consocenze personali e aziendali

Classe

Campagna

Data apertura

Chiusura prevista

Chiusura effettiva

Articoli Attori Concorrenti Documenti

Codice	Nominativo	Funzione	Note
PARCO	Parco Roberto	Riferimento	

Offerte Ordini Attività

Numero	Del	Note
08/00046	06-03-2008	mago +assistance +cah +ass.web

Il pannello opportunità visualizza tutte le informazioni e dati relativi alla opportunità.

La divisione in aree permette una rapida visione dei dati.



Area Operativa

L'area operativa è composta dai moduli e strumenti per gestire le attività. Il termine attività è inteso in senso generico, poiché nel sistema esiste una classificazione delle tipologie, che descriveremo in seguito.

Il cuore del sistema operativo è rappresentato dall'agenda che ha la funzione di rappresentare e gestire graficamente le risorse aziendali e le "cose da fare".

L'agenda può essere suddivisa in calendari nei quali aggregare le attività e le persone che hanno una comune appartenenza.

Un utente può avere più calendari e dividere le attività in aree e settori, con la relativa visibilità da parte degli altri utenti che condividono il calendario.

Ad esempio, un utente può avere il calendario personale, nel quale inserire dati riservati visibili solo a lui, e uno appartenente alla sezione di appartenenza condivisi con il suo gruppo.



C
R
M

- Opportunità
- Trattative
- Campagne
- Vendite
- Customer C

Definizioni di Base 1

La gestione operativa verte su concetti e criteri ben definiti che ne determinano il significato logico.

Concetto di Impegno

L'impegno è un termine esteso per specificare un obiettivo, una esigenza o una richiesta: "qualcosa da fare". E' un concetto aperto perché può richiedere una o più attività e può coinvolgere una o più persone. Gli impegni sono classificabili per mezzo di dati tabellari gestibili dall'utente.

Ad esempio:

- Organizzazione di un torneo di calcetto, con inizio e fine, all'interno del quale inseriamo l'elenco delle partite delle varie squadre.
- Organizziamo un corso di aggiornamento nel mese di Gennaio, con incontri pianificati per le persone coinvolte.
- creo un impegno per fissare un appuntamento o una attività commerciale per una opportunità nel quale sono coinvolte persone tecniche e commerciali.

C
R
M

Opportunità
Trattative
Campagne
Vendite
Customer C



Definizioni di Base 2

Concetto di Attività

L'attività è l'indicazione specifica di "cosa fare".

Nella gestione l'attività ha le seguenti caratteristiche:

- Cosa fare: telefonata, appuntamento, viaggio, studio, ecc.
- Dati temporali: inizio, fine, durata;
- Chi deve fare: colui che deve compiere l'azione. Un collaboratore e utente del sistema;
- Destinatario: per chi devo fare. Devo fare una telefonata per un cliente, per l'opportunità aperta.



Agenda - Calendario

L'agenda è la parte “visuale e interattiva” del sistema con cui è possibile gestire rapidamente tutti gli **impegni** e le **attività**.

Ciascun utente potrà visualizzare gli impegni e le attività propri o del gruppo di appartenenza.

L'agenda permette di creare e modificare rapidamente, anche con trascinamento, gli impegni e attività.

Con le maschere di gestione, è possibile inserire le informazioni relative al tipo di attività, durata, persona e destinatario (target). Le informazioni vengono relazionate con tutte le entità coinvolte in tempo reale.

Ad esempio: inserendo un appuntamento per una opportunità di un contatto, viene creata una relazione nella anagrafica contatto, opportunità e nella persona che effettua l'attività.



Agenda

Calendario

[Crea impegno](#)

Gennaio 2011

Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

Oggi è il 19 Gennaio 2011

I miei calendari [Aggiungi](#)

- Roberto
- Tecnici
- CLIENTE

Altri calendari [Aggiungi](#)

17 Gennaio - 21 Gennaio 2011

1 5 7 31

Lun 17	Mar 18	Mer 19
8:00		
9:00	9:00 - Interventi Via Aleardo Aleardi, 12/14 Operatore BARBARA BONOMI	8:45 - Interventi per assistenza, formazione Operatore BARBARA BONOMI
10:00		
11:00		
12:00		
13:00		
14:00	14:00 - Interventi	
15:00		
16:00	15:00 - Interventi hardware Operatore	
17:00		15:45 - Interventi per clienti da sede SIT
18:00		
19:00		
20:00		

Attività

Impegno

Attivazione crm



Gestione Impegno e Attività

Impegno

Generale Target Allegati

Titolo
Attivazione crm

Tipo: Organizzazione Aziendale Stato: Confermato Dove: Sede

Inizio: 17-01-2011 09:00 Fine: 20-01-2011 20:00 Durata (hh:mm): 83:00 Organizzatore: 1 admin

Descrizione: Studio e predisposizione del sistema crm per azienda

Calendario: Roberto Privacy: Visibile

Partecipanti

Utenti: 2 robertop Descrizione partecipazione: Appuntamento

Attività

Attività: DEMO-CLIENTE Demo pre-vendita da cliente

Data/Ora inizio: 17-01-2011 09:00 Data/Ora fine: 20-01-2011 20:00 Durata (hh:mm): 83:00 Fatturare

Cliente:

Dal calendario è possibile gestire l'impegno e tutte le attività collegate.

Tutti i dati vengono relazionati con le entità coinvolte.



