

MODULO CRM "Customer Relationship Management"

Per avere successo in un mercato sempre più competitivo è necessaria una visione completa dei clienti e della propria azienda. La gestione del **CRM** è nata per dotare l'azienda e la sua forza vendita, di uno strumento importante per lo sviluppo e la gestione delle proprie attività commerciali. Il **CRM** infatti è uno strumento che aiuta l'utente a gestire le proprie attività sui clienti attivi o potenziali, in modo intelligente. Il **Customer Relationship Management** è una vera e propria cultura e strategia aziendale rivolta al Business. E' un modo nuovo di gestire le informazioni, di raccogliercle e di tracciare le interazioni che avvengono con i clienti e/o contatti. Le informazioni raccolte sui clienti si trasformano in conoscenza aziendale che molto spesso può generare nuove opportunità di vendita. Il **CRM** infatti, permette di gestire e monitorare nel migliore dei modi, tutte queste attività sviluppate dalla forza vendite, sui Clienti, Contatti o Leads (potenziali clienti). E' diverso da un gestionale!, il quale nell'anagrafica del cliente ha solo alcune informazione e serve per emettere fatture e altri documenti amministrativi. Il gestionale serve all'amministrazione!, il CRM serve soprattutto alla forza commerciale (agenti e rappresentanti) e al reparto marketing. L'uso del **CRM**, permette all'utilizzatore di gestire e

Code	Ragione Sociale	Rating	Indirizzo	Cap	Città
328	INTERESSATO	Interessato	Via Monte Ortigara 48	36073	Cornedo Vicentino
390	ACQUISTO	Acquisito	VIA GARIBALDI GIUSEPPE 12	37051	BOVOLONE
392	ACQUISTO	Acquisito	Via Cappuccini 1	37032	MONTEFORTE D'ALPONE
410	SPENGIAMENTO	Spengimento	V. REDIPUGLIA 21	36060	Romano d'Ezzelino
413	INTERESSATO	Interessato	80. vl. Verona	36100	Vicenza
422	ATTIVO	Attivo	VL DELL'INDUSTRIA 15	36071	Arzignano
424	ACQUISTO	Acquisito	V. ROMA 139	36040	Torri Di Quartesolo
459	POCO INTERESSATO	Poco interessato	VL. EUROPA 66	36016	Thiene
804	ACQUISTO	Acquisito	V. VERDI 10	36012	Asiago
1333	MARKET FALLITO	Market Fallito	VIA GALLESE 20	37045	SAN VITO
2009	MOLTO INTERESSATO	Molto interessato	VIA CHIODA 76	37136	VERONA
2180	MOLTO INTERESSATO	Molto interessato	V. LUIGI EINAUDI 51/53	35010	Curtarolo
2237	INTERESSATO	Interessato	Via Lago di Albano 31	36015	Schio
2263	INTERESSATO	Interessato	P. FRANCESCO ROSSI 35	36011	Arsiero
2284	PROGETTO ANNULLATO	Progetto Annullato	V. NARDI 52	36060	Romano d'Ezzelino
2286	INTERESSATO	Interessato	V. ALBERE 3/E Z.I. Fellette di Rom	36060	Romano d'Ezzelino
2308	MOLTO INTERESSATO	Molto interessato	V. PADOVA 44	36022	Termine di Cassola (VI)
2333	INTERESSATO	Interessato	4. v. Zambon	36051	Creazzo
2343	INTERESSATO	Interessato	STR. DELLE ASSE 14	36040	Vò di Brendola
2415	POCO INTERESSATO	Poco interessato	118. v. Colderuga	36060	Longare
2420	POCO INTERESSATO	Poco interessato	V. STERNI 53/65	36022	Cassola
2435	INTERESSATO	Interessato	Vicolo Col Beretta 2	36022	San Zeno di Cassola
2515	MARKET FALLITO	Market Fallito	V. DELL'INFORMATICA 3	36016	Thiene
2861	POCO INTERESSATO	Poco interessato	VIA BESSICA 219	36028	ROSSANO VENETO
2872	INTERESSATO	Interessato	VIA MESTRINA 4	36035	Arlesega di Mestrino
2879	INTERESSATO	Interessato	STRADA DI SAVIARONA 268	36100	VICFN7A

razionalizzare le relazioni con i propri clienti e le proprie attività, siano queste rivolte alla ricerca di nuovi clienti e/o fidelizzare quelli acquisiti.

Ogni venditore può gestire i propri clienti o nominativi di potenziali clienti a lui assegnati o inseriti. Il **CRM** terrà traccia di tutte le attività svolte sugli stessi, per esempio: i contatti telefonici, le email inviate (es. tramite il direct marketing), le visite effettuate o programmate, i compiti assegnati, le offerte inviate, gli ordini e le vendite effettuate. Questo strumento, offre inoltre il vantaggio di evidenziare e monitorare le opportunità

(trattative calde) più importanti in corso. Per un **uso in mobilità**, le attività inserite e schedate nel calendario del **CRM**, possono essere riportate automaticamente sul proprio Smart Phone, Tablet e/o Notebook. mediante la sincronizzazione con un client di posta come Google Calendar. Siamo convinti che uno strumento come questo, per il tipo di utenza a cui è rivolto, debba avere alcune precise peculiarità: semplicità, facilità ed essere estremamente intuitivo nel suo utilizzo. Anche su questo aspetto abbiamo posto la massima attenzione. Il software del **CRM** è stato progettato per poter essere utilizzato sia in modo integrato con il nostro ERP, sia per essere utilizzato come soluzione indipendente.

The screenshot shows the CRM software interface for user 'Gianni'. The main window displays a calendar for the week of September 23-27, 2013. The calendar is in 'Work week' mode and shows several events: a red event on Monday (23) for 'RIUNIONE AGENTI SEDE' with a sub-event 'PORTARE REPORT DEL MESE DI LUGLIO SETTEMBRE'; a blue event on Wednesday (25) for 'app. cliente Matinelli Spa' in Verona; a red event on Thursday (26) for 'riunione in sede'; and a blue event on Friday (27) for 'passare da Bauli Spa'. Below the calendar is a navigation menu with various icons for different CRM functions: 'Citta', 'Province', 'Nazioni', 'Lingue', 'Attività', 'Conf. DB', 'Cat. Comm.', 'Zone', 'Tipo Azienda', 'Agenti', 'Rating', 'Utenti', 'Qualifiche', 'Dipartimenti', 'Traduzioni', 'Stato Lead', 'Fonte Lead', 'Gruppi', 'Tipo Camp.', 'Stato Camp.', 'Campagne', 'reparti', 'Titoli', and 'Template Email'.

Alcuni dei benefici apportati dal CRM in una organizzazione Aziendale.

- Migliore gestione e standardizzazione dei processi,
- miglioramento dell'efficienza dell'intera forza vendita,
- monitoraggio continuo delle migliori opportunità di vendita,
- migliore conoscenza della propria clientela,
- condivisione delle informazioni con i collaboratori interni o esterni all'azienda,
- reperibilità delle informazioni in mobilità,
- controllo del reparto vendite più preciso,
- facile estrazione di informazioni e documenti,
- relazioni commerciali più puntuali, complete e durature,
- azioni di direct marketing automatico (es. news letter, promozioni ecc.),
- controllo dei risultati per campagne di vendita
- possibili analisi statistiche sulle attività svolte e sulle vendite.