

Con il termine CRM si intende il processo aziendale che tramite un insieme di attività, procedure, tecnologie e strategie tende a favorire la gestione efficiente del cliente attraverso un approccio customer-centric.

COS'E' IL CRM

Un software di CRM supporta quindi la gestione completa ed integrata dei rapporti con la clientela sia nelle fasi di pre vendita che in quelle di post vendita. Tutte le operazioni di fidelizzazione, le informazioni per la forza vendita, i servizi di assistenza e molto altro possono essere gestiti e ottimizzati tramite prodotti di CRM.

Obiettivo principale del CRM è il cliente, potenziale o acquisito.

A COSA SERVE

Fornisce supporto per tutte le attività che consentono di *acquisire nuova clientela* e di *fidelizzare quella esistente*, permette di prevenire le esigenze emergenti, assiste in ogni fase della vendita per soddisfare il cliente creando il valore atteso per l'azienda.

Il marketing utilizza prodotti di CRM per l' analisi e segmentazione della clientela, potendo profilare i contatti per capacità di spesa, per area geografica, per appartenenza a gruppi/comunità, per propensione all'acquisto dei propri prodotti/servizi o di quelli della concorrenza, ecc..., con il fine di migliorare la propria offerta.

marketing

L'organizzazione commerciale, dal direttore generale all'ultimo operatore di telesales, ottiene vantaggi dall'uso del CRM: la forza commerciale deve essere responsabilizzata nella raccolta dati, trovando poi vantaggi nell'avere a disposizione informazioni puntuali organizzate per area geografica, per prodotto, per raggruppamenti, per andamento delle vendite, ecc, per identificare e migliorare la risposta dell'azienda alle esigenze del mercato.

commerciale

La *forza vendita* viene direttamente supportata in termini di "Sales force automation", per quanto riguarda gli agenti sul territorio, in termini di "Work force automation", se si considera il personale dell'assistenza che interviene direttamente sul cliente, e in termini di "Field force automation", se si tratta del personale esterno che agisce sul campo. Sul fronte dell'assistenza il CRM supporta i processi di customer care attraverso il contact center, interagendo con i clienti via telefono (sms, mms), fax o e-mail, o con help desk, tramite FAQ e guide.

...e molto altro

I sistemi di CRM permettono di profilare la clientela con l'obiettivo di dare servizi e proporre offerte di prodotti massimizzando la soddisfazione del cliente ed i ricavi dell'azienda. Il cliente viene considerato una risorsa: orientarsi in funzione del valore generato porterà a investire verso i segmenti di clientela più redditizi.

VANTAGGI

Il CRM non è solo uno strumento di analisi o di studio di segmenti di mercato ma deve rappresentare lo strumento di lavoro quotidiano: digitando il nome di un cliente devono essere evidenziate in modo semplice ed immediato tutte le informazioni relative a quel nominativo e magari già presenti in azienda all'interno di altri sistemi esistenti (tipicamente ERP e contabilità), come le fatture, i pagamenti effettuati, lo stato di evasione degli ordini in modo da poter rispondere al cliente e prendere velocemente le decisioni importanti per il business.

IL CRM di nuova generazione

Con **4sales.net** di **Easyone** si gestiscono in modo diretto e semplice tutte le informazioni relative ai clienti potenziali ed acquisiti.

I clienti rappresentano per ogni azienda il vero patrimonio da salvaguardare ed incrementare e tutte le attività sono tese a fornire ai propri clienti prodotti e servizi con il massimo grado di efficacia e soddisfazione.

Le attività di marketing e commerciali di pre e post vendita e tutti i servizi associati rientrano in un processo globale di gestione dei rapporti con la clientela. Le informazioni vengono mantenute e presentate in modo integrato e completo a livello di singolo contatto, in modo da fornire direttamente e semplicemente tutti i dati necessari al momento opportuno agli utilizzatori del sistema, siano essi operatori telemarketing o di assistenza ai clienti in sede, che figure commerciali sul territorio.

Tutti gli eventi, offerte, trattative e dati analitici relativi al contatto trovano posto nelle specifiche cartelle. La semplice selezione con il mouse di uno degli elementi permette di navigare tra i dati e reperire in modo diretto l'informazione necessaria. Ogni evento, per esempio, viene dettagliato nella specifica finestra ed integrato nel calendario dove per ogni utente del sistema sono evidenziate tutte le attività verso i clienti già terminate o ancora aperte. Gli eventi possono appartenere a specifici progetti: il tipico esempio può essere una campagna di telemarketing orientata al lancio di un nuovo prodotto. Ogni evento può inoltre essere concatenato ai successivi tramite la definizione del work-flow commerciale specifico di ogni azienda: in questo modo, per esempio, il sistema guida gli utenti nel percorrere l'intero processo legato ad un progetto di lancio di un nuovo prodotto secondo il flusso operativo stabilito dalla direzione marketing.

CONTATTI

INFORMAZIONI

EVENTI

progetti

LA SOLUZIONE EASYONE

per migliorare le performance dell'azienda

La famiglia dei prodotti Easyone costituisce un sistema informativo aziendale completamente adattabile all'organizzazione dei clienti: i processi ed i flussi con i quali l'azienda lavora, magari già certificati ISO9000, vengono definiti all'interno delle applicazioni dall'utente stesso permettendo così una configurabilità diretta del sistema senza dovere essere programmatori.

ADATTABILITA'

Tutte le applicazioni supportano i requisiti di internazionalità richiesti oggi dal mercato e forniscono in modo totalmente integrato copertura ai processi commerciali nel b2b, alla fatturazione, alla gestione dell'inventario, alla pianificazione delle risorse e della produzione, al supporto della catena degli approvvigionamenti. Easyone fornisce una visione completa del business aziendale, mostrando tutti i dettagli dei dati con un solo click del mouse nel momento in cui siano richiesti. In pochi minuti mette a disposizione tutte le informazioni per poter prendere le decisioni importanti nel proprio business ed al momento giusto.

INTEGRABILITA'

- ✓ Gestione dei contatti
- ✓ Definizione di progetti di marketing
- ✓ Automazione della forza vendita
- ✓ Segmentazione ed analisi dei clienti
- ✓ Automazione della comunicazione verso i clienti
- ✓ Log e controllo delle attività
- ✓ Pianificazione delle azioni marketing e vendita
- ✓ Gestione del lavoro di gruppo
- ✓ Automazione invio liste mailing e fax
- ✓ Preparazione ed invio offerte/preventivi
- ✓ Integrazione MS-Outlook
- ✓ Integrazione con i gestionali esistenti

OPERATIVITA'

PER SAPERNE DI PIU'

Per maggiori dettagli e informazioni relativi al software per il CRM **4sales.net** di **Easyone** potete contattare la nostra sede per l'Italia:

Easyone software s.r.l.

Via E. Fermi, 6
30020 Noventa di Piave (VE)
Tel. **0421.307544** - Fax. 0421.572524

Via Michelangelo, 13/20
36050 Zermeghedo, (VI)
Tel. **0444.686560** - Fax. 0444.486721

www.easyone.biz - info@easyone.biz