



Aiutare gli altri dà significato al successo

Entra nel futuro
con
Elatos Web

CRM il Customer Relation Management

Strano ma vero, anche in Italia gli imprenditori stanno cercando soluzioni per l'automazione dei processi di vendita, in USA utilizzano da anni questi software. Il CRM è un'insieme di procedure che ha come obiettivo quello di migliorare il rapporto con i propri clienti e prospect, di gestire attività di call-center e assistenza in modo impeccabile.

Le soluzioni sono ormai tantissime, gratuite e spesso molto performanti. Il problema è sempre quello della duplicazioni delle informazioni, del dato gestito prima in un software poi nel gestionale. E' evidente che non è impossibile integrare queste informazioni ma ci sono dei costi e il dato non è mai allineato in tempo reale. Fin dall'ormai lontano 2005 la nostra azienda si è occupata di questo problema divenendo il primo partner italiano di Zoho www.zoho.com, ne abbiamo curato la traduzione e l'integrazione con Elatos Web.

SOLUZIONI INTEGRATE CON IL GESTIONALE



Ottima soluzione gratuita fino a 3 utenti
<http://crm.zoho.com>



Il più importante e performante CRM al mondo.
<http://www.salesforce.com>



OBIETTIVI DEL PROGETTO CRM

■ Incrementare la conoscenza dei propri Clienti e prospect

Realizzare e mantenere la soddisfazione dei clienti. Si tratta di una strategia complessiva che consente di ottenere maggiori informazioni sui clienti e sul loro comportamento, in modo che si possano sviluppare rapporti più solidi e duraturi, dai quali poter trarre vantaggi. Senza un forte orientamento al CRM è molto difficile raggiungere il successo aziendale. Dopo tutto, per un'azienda i clienti sono tutto.

■ Formare e informare la PMI dell'importanza della gestione coerente del Cliente

Come in tutti gli ambiti aziendali gestire correttamente le informazioni sul Cliente o sui potenziali acquirenti è fondamentale. Con il nostro gestionale potrete gestire in un unico archivio tutti i dati attuali, storici, prospettici.

■ Aiutare e supportare la crescita delle imprese

Il motivo per il quale spesso ci vengono richieste implementazioni nell'area crm è molto semplice, ognuno dei nostri clienti gestisce in modo differente il rapporto con i clienti, questa è l'unicità di un'azienda rispetto alle altre concorrenti.

■ Alcuni esempi

La nostra società eroga in servizio di assistenza telefonica

Chiama un cliente (su linea urbana o con il numero gratuito SITO FONO (vedi altro pdf))

In automatico il gestionale memorizza il chiamante se conosciuto oppure apre una chiamata nel crm relativa ad un prospect

L'operatore si trova già a video tutti i dati anagrafici e i contatti aziendali, può aprire un ticket di assistenza, registrare la chiamata con un click.

Se il cliente ha delle partite scadute viene mostrato un messaggio di blocco e l'istruzione di passare la chiamata ad un amministrativo per il recupero del credito aperto

L'operatore vede esattamente tutta la storia relativa al cliente

Se chiama un cliente potenziale il commerciale (ovunque si trovi) può memorizzare diverse informazioni personalizzabili (chi sono i concorrenti, a quale prodotto è interessato ecc) per poterle riscontrare successivamente

Le funzioni gestite sono moltissime e si fondano su un principio: il dato dev'essere gestito in modo orizzontale all'interno dell'azienda, fin dal principio. Se questo non è condiviso le soluzioni sul mercato sono innumerevoli. Quanto sopra è ad esempio utilizzato da aziende di servizi in altri settori con piccole implementazioni custom.