

CRM / WEB CRM

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

CRM

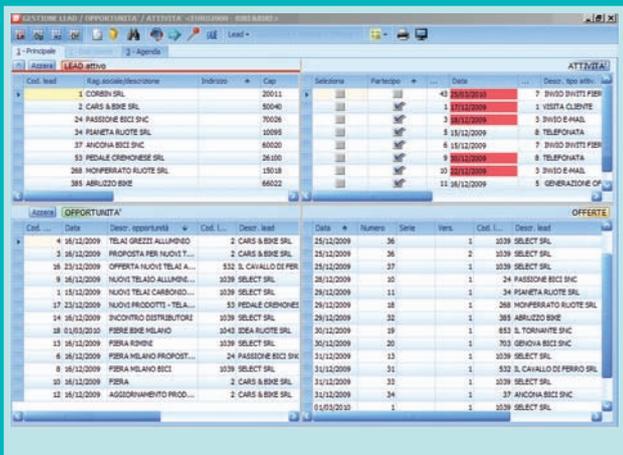
# CRM

## CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT *Il CRM di NTS Informatica*

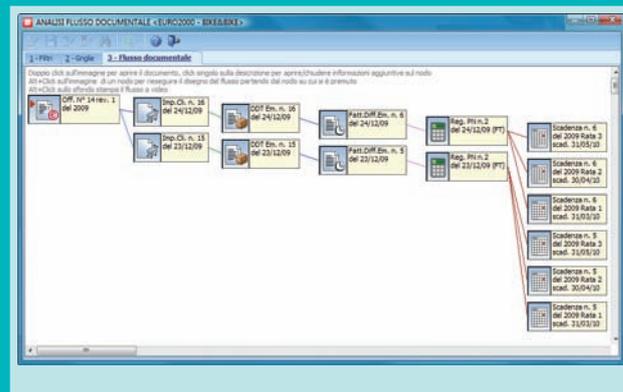
Una fidelizzazione del cliente realmente efficace, ed i principi fondamentali alla base della sua realizzazione, hanno costituito il punto di partenza sul quale NTS Informatica ha progettato e realizzato i moduli di Business CRM e Web-CRM.

Il costo sostenuto da un'azienda per l'acquisizione di un nuovo cliente è normalmente di gran lunga superiore a quello necessario per creare nuove opportunità su clienti già attivi; fidelizzare la propria clientela significa pertanto conoscerla, capirne i bisogni, prevederne tempistiche ed aspettative, essere in grado di anticiparne le esigenze con risposte adeguate e soddisfacenti.

# CRM / WEB CRM



Grande importanza riveste la gestione delle trattative, riservata al personale commerciale incaricato delle attività pre e post-vendita: ricerca di nuovi clienti, impostazione e monitoraggio delle trattative, emissione e revisione di offerte, organizzazione e gestione di incontri ed appuntamenti, telefonate, e-mail e contatti con clienti acquisiti e potenziali.

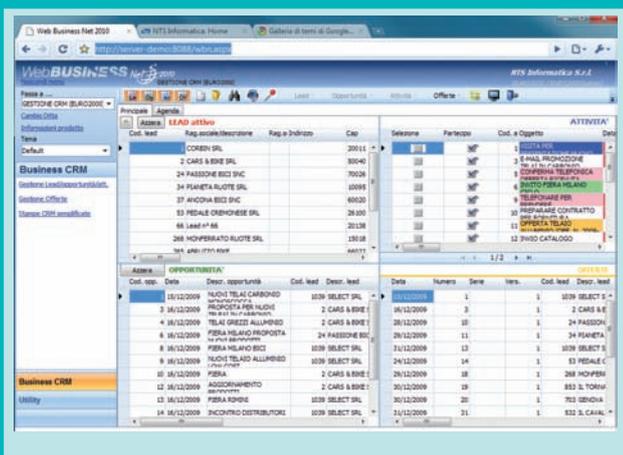


Per ogni offerta evasa è possibile visionare uno storico delle revisioni e, grazie alla funzionalità di Navigazione Documenti, disponibile sul modulo CRM in Windows Form, è possibile ricostruire l'andamento della trattativa fino all'emissione degli effetti, valutando direttamente i singoli documenti a partire dalla conferma dell'Ordine, i DDT e le fatture emesse, fino alla registrazione di prima nota.

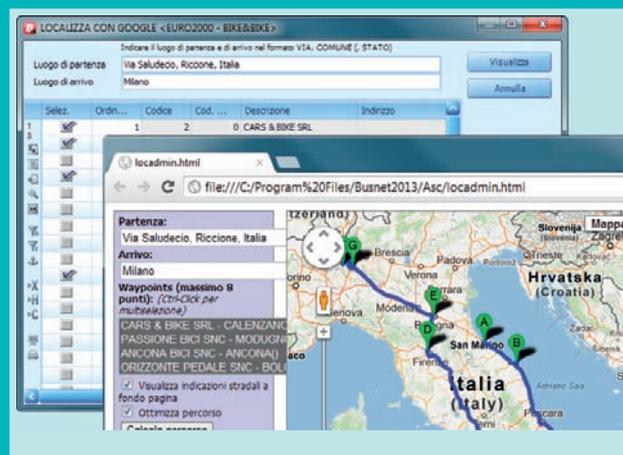
Nell'ambito di realtà aziendali complesse, è possibile definire strutture organizzative gerarchiche e relazionali, dal singolo agente commerciale al responsabile di area, dall'operatore marketing al direttore commerciale, dalla segretaria alla direzione generale.

La versatilità e l'efficacia di Business CRM possono essere ulteriormente incrementate grazie all'utilizzo del modulo Datawarehouse, che fornisce elaborazioni statistiche aggregate ed analitiche dei dati.

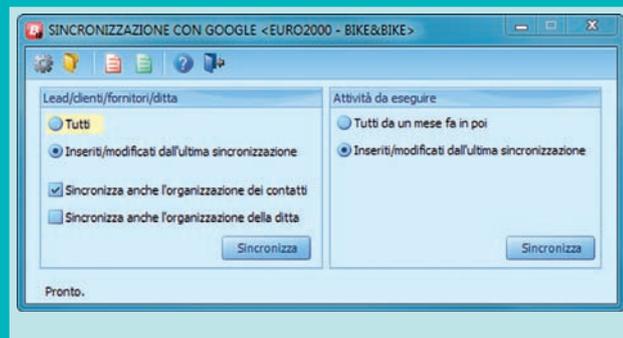
Particolare attenzione è stata dedicata alle esigenze del personale che si trova ad operare sul territorio: un'agenda, accessibile da remoto anche con il modulo Web CRM, consente di valutare istantaneamente le attività da svolgere, condividerle con altri ed aggiornare quelle già completate, in modo da garantire alla Direzione Commerciale un controllo in tempo reale di tutte le attività in corso.



I moduli CRM e Web CRM, grazie all'integrazione con la Suite gestionale Business Linea Net, permettono ad ogni addetto, in funzione del ruolo rivestito all'interno della struttura aziendale, di accedere in tempo reale ad informazioni quali: dati anagrafici dei clienti (con evidenza di eventuali sedi diverse), ordini evasi o inevasi, merce consegnata, situazione contabile e finanziaria, etc. Ogni informazione necessaria per una corretta gestione dei rapporti con il cliente è prontamente disponibile.

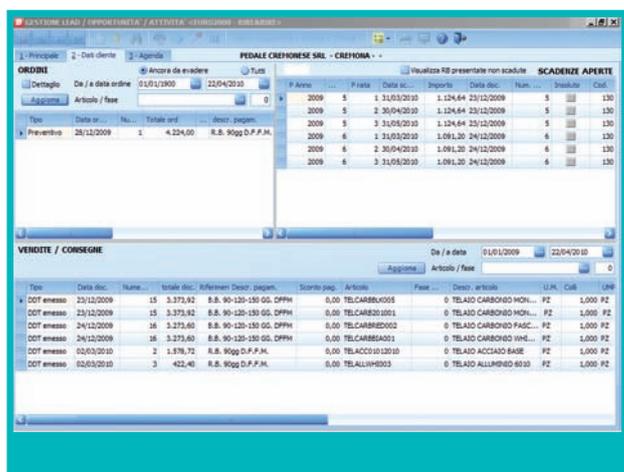


Il modulo è integrato con Google Maps®, e consente la geolocalizzazione dei propri clienti ed il calcolo del percorso ottimale per le visite da effettuare.



È possibile trasferire lead e agenda su un account di Google Gmail®, per avere i dati disponibili anche da strumenti come iPad™ e Android™, tramite i programmi standard presenti su questi dispositivi. Durante il trasferimento dei dati vengono prodotti dei tabulati con le differenze tra Business e Google, in modo che l'operatore possa applicare manualmente le modifiche inserite su Google.

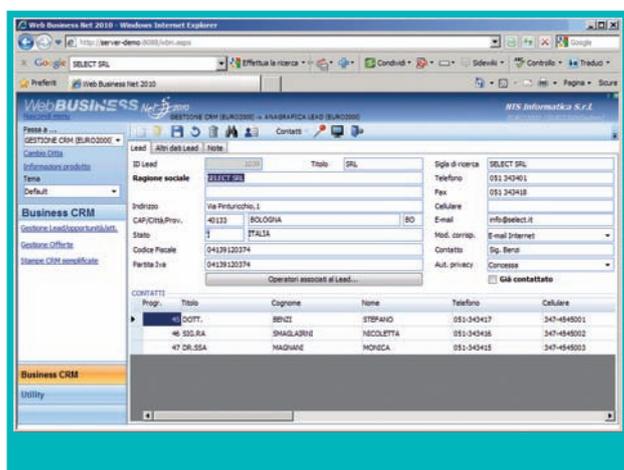
# FUNZIONI PRINCIPALI COMUNI AI MODULI CRM / WEB CRM



## 1 Codificare clienti potenziali

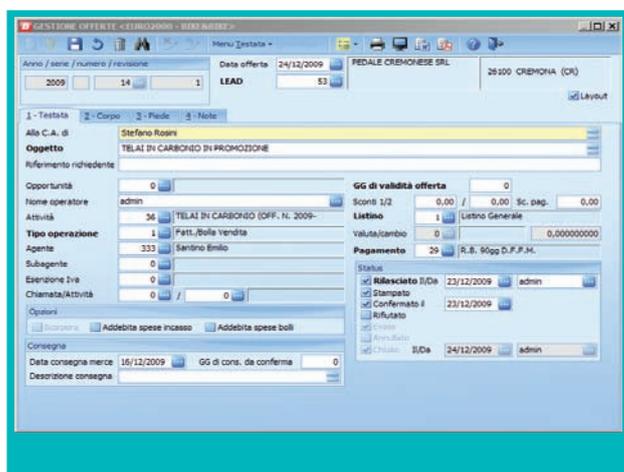
Sia il Modulo CRM che il modulo Web-CRM, dispongono di una console unificata, parametrizzabile a cura dell'Utente, che consente di:

- > Codificare clienti potenziali (Lead) o accedere all'archivio dei clienti già acquisiti, con la possibilità di estendere le anagrafiche con ulteriori campi liberi
- > Associare a ciascun lead eventuali contatti, con relativi dati anagrafici, e-mail, telefoni diretti, etc.
- > Attivare/aprire una o più trattative
- > Registrare "attività" previste ed eseguite relative a ciascun lead o trattativa
- > Visualizzare in tempo reale la sede del Cliente tramite Google Maps®



## 2 Associare lead ai contatti

- > Accedere direttamente ad altri dati gestionali del cliente (ad esempio: scadenze, partite aperte, vendite precedentemente effettuate, ordini in corso, disponibilità di prodotti, etc.)
- > Emettere e gestire "offerte" commerciali con la possibilità di gestire successive revisioni
- > Redigere offerte con Microsoft Office Word® unendo immagini, schede prodotto, in maniera semplice ed intuitiva, generando eventualmente documenti in formato PDF
- > Gestire e monitorare in modo veloce ed efficace campagne di marketing, sia con attività di mailing automatizzati (posta tradizionale, e-mail, fax) sia con attività telefoniche (in back office)



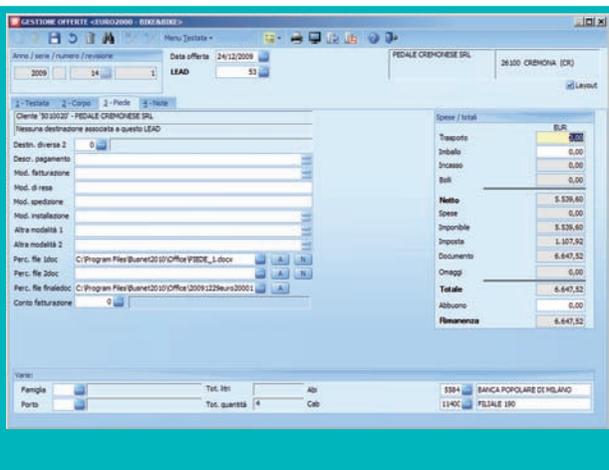
## 3 Emettere e gestire offerte commerciali

- > Inviare e-mail o documenti, anche in modalità massiva, registrando le attività automaticamente, identificando i destinatari tramite liste di Lead o Clienti ed, eventualmente, in base al ruolo aziendale (in back office)
- > Gestire l'agenda con la possibilità di valutare il calendario personale e, in base alle priorità stabilite, anche i calendari di altri agenti; le attività in agenda possono essere filtrate in base allo stato: da eseguire, eseguite o annullate. L'agenda può essere rappresentata in diversi formati temporali (giorno, settimana, mese, etc.).

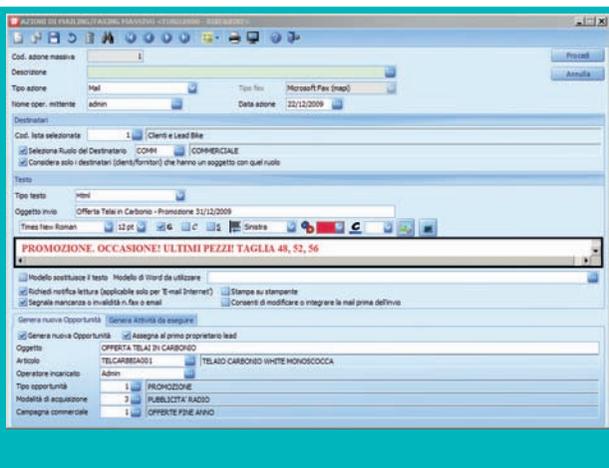
## ULTERIORI FUNZIONI DISPONIBILI SUL MODULO CRM (WINDOWS FORM)

Il modulo CRM, fruibile in rete locale ed in Terminal Server®, essendo rivolto ad un target di utenza con esigenze più complesse, prevede ulteriori funzionalità:

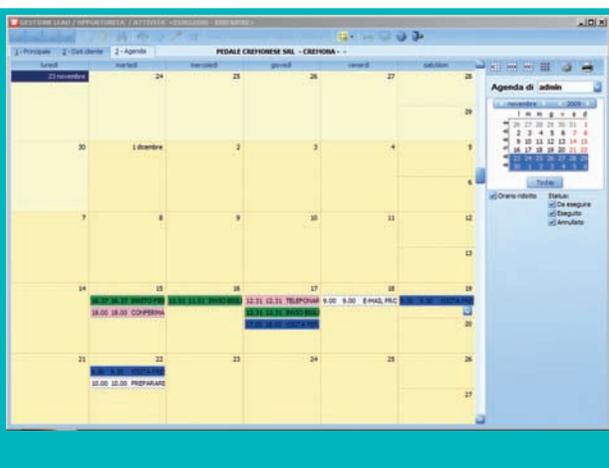
- > Associare documenti elettronici ai lead ed alle singole trattative
- > Interrogare, ricercare e navigare i dati contenuti in: archivi Clienti, Lead, opportunità, offerte, attività, utilizzando potenti filtri di selezione
- > Nel caso in cui sia stato attivato anche il modulo di Business, E-mail Integrata, possibilità di associare alle singole offerte tutti i messaggi e-mail inviati e ricevuti
- > Navigazione documenti che, a partire dall'offerta evasa, conduce l'operatore fino alla registrazione della prima nota e alle relative scadenze, attraverso l'ordine, i DDT, le Fatture, con possibilità di visionare i singoli documenti.



### 4 Elaborare offerte con Microsoft Word ©



### 5 Inviare documenti in modalità massiva



### 6 Gestione agenda

## PREREQUISITI

Per poter utilizzare il modulo CRM è **necessaria la presenza** di almeno uno tra i seguenti moduli:

“Ordini Clienti/Fornitori”  
“Vendite/Fatturazione”

Oltre a questi vi sono alcuni **moduli opzionali** particolarmente consigliati per un'ideale integrazione con il CRM:

“Magazzino”  
“Agenti e Provvigioni”  
“Genera file .pdf da documenti”  
“Statistiche”  
“Datawarehouse”

Note: i requisiti hardware, vengono periodicamente aggiornati e resi disponibili sul sito [www.ntsinformatica.it](http://www.ntsinformatica.it)



**NTS informatica S.r.l**

S.S. Rimini - San Marino, 142  
47924 Rimini - Italy  
tel. +39 0541 906611  
fax +39 0541 906610

[info@ntsinformatica.it](mailto:info@ntsinformatica.it)



© Tutti i nomi di aziende e prodotti menzionati sono  
marchi registrati dei rispettivi proprietari.  
NB: Il Produttore si riserva il diritto di apportare modifiche  
o variazioni alle caratteristiche del prodotto.

**[www.ntsinformatica.it](http://www.ntsinformatica.it)**