

E-CRM: Gestione rapporti clienti

Il modulo eCRM permette di gestire e controllare il rapporto con il cliente aumentandone la fidelizzazione.

L'obiettivo di eCRM è quello di :

- raccogliere e gestire nuovi contatti
- sviluppare i rapporti con i clienti massimizzandone il valore
- selezionare i clienti con maggior profitto

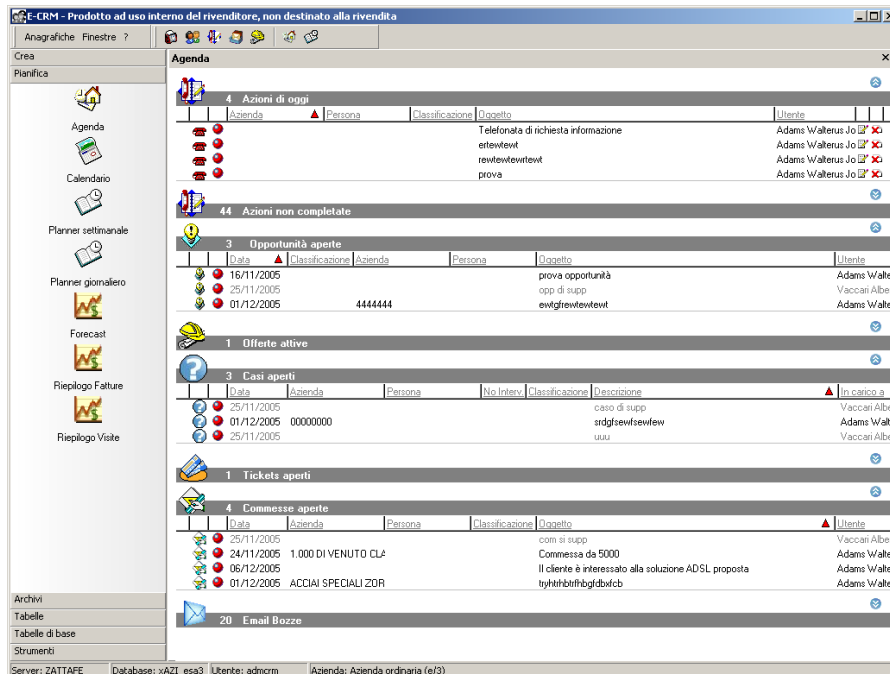
Il modulo coinvolge principalmente tre aree aziendali:

- Marketing
- Forza Vendita
- Assistenza / Supporto

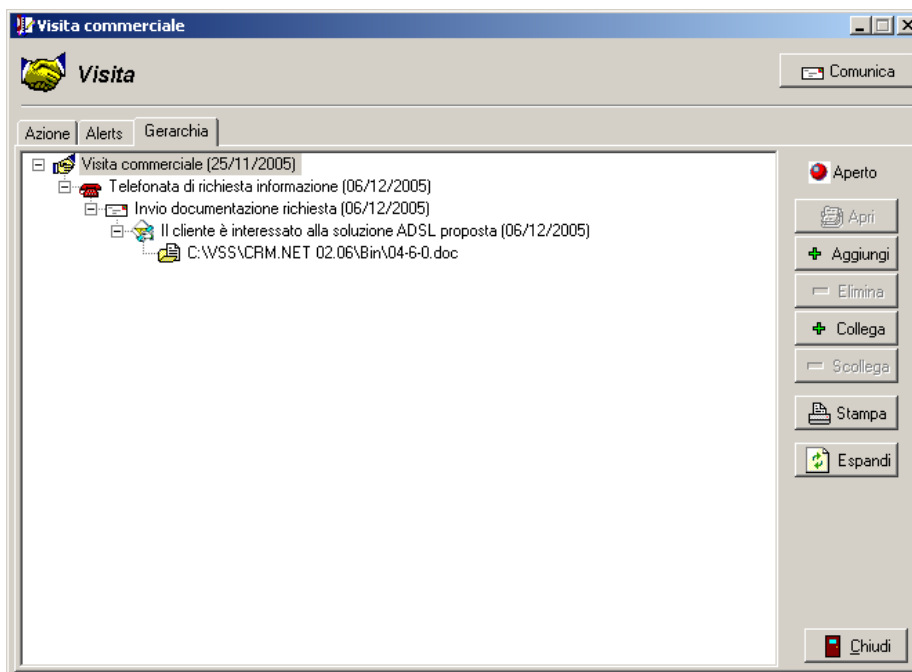


Coinvolgendo gli utenti precedentemente indicati con eCRM si è in grado di gestire :

- le Attività Marketing
- l' Attività di Vendita
- Attività di Controllo sull'operatività degli utenti
- Report sulle azioni gestite

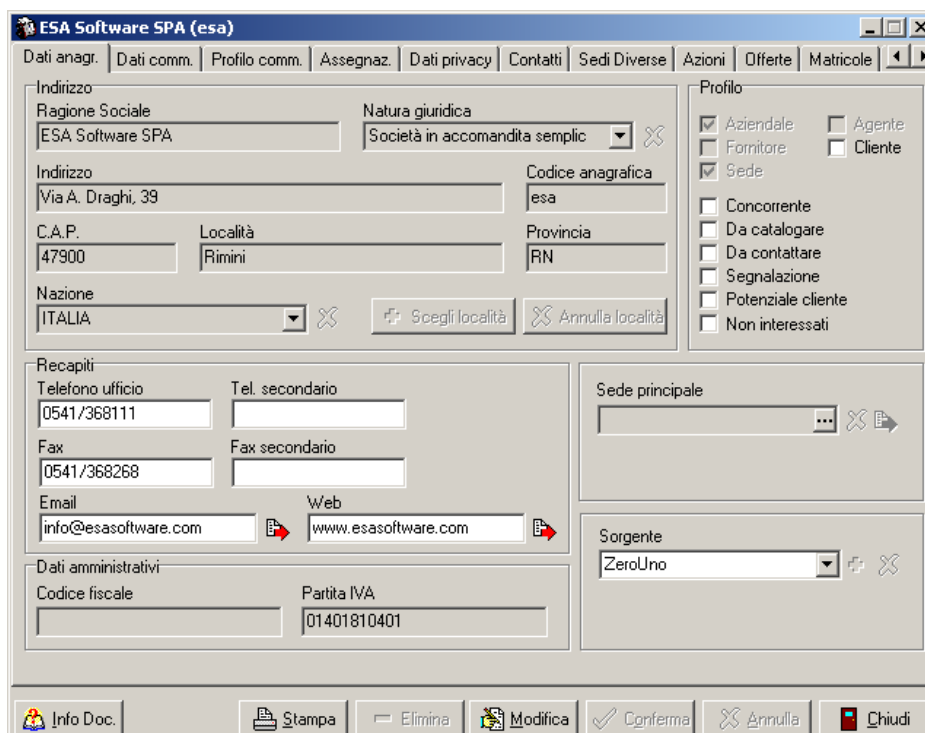


Le attività Marketing permettono di acquisire nuovi nominativi e "stimolare" il business aziendale. Questo avviene grazie alle funzionalità d'importazione dati da fonte dati esterne e/o tramite le azioni (telefonata, visita, etc..) predisposte nel eCRM.



In seguito alle attività di “conoscenza” e promozione precedenti, il prodotto tramite la forza vendita permette di sviluppare i servizi/prodotti che l'azienda commercializza nel mercato. Per registrare e monitorare le attività di vendita, la forza vendita registra le opportunità di vendita raccolte dal mercato.

Quando le offerte raccolte dalla forza vendita si trasformano in ordini effettivi il programma trasforma il documento in un impegno in e/.



In seguito alle attività precedenti, l'azienda deve anche poter monitorare e/o registrare eventuali problematiche di post-vendita. Per effettuare queste operazioni il programma fornisce all'utente la

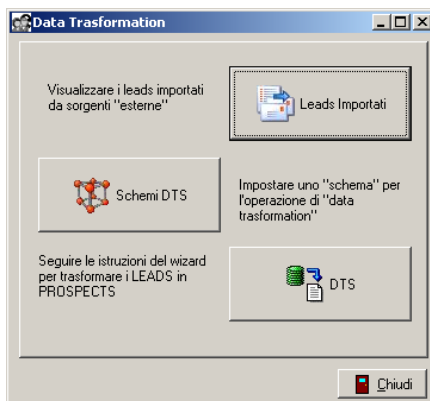
possibilità di registrare svariate tipologie d'azione (telefonate,attività,etc..) ed in particolar modo è in grado di memorizzare le informazioni di supporto al cliente.

CRMMKT: Attività Marketing

Il sotto modulo Attività Marketing permette di raccogliere nuovi contatti per sviluppare ulteriormente il business dell'azienda.

Le funzionalità principali che il modulo prevede sono :

Importazione di nuove anagrafiche da banche dati esterne (Duns&Bradstreet)



Ricerca di eventuali similitudini nell'anagrafica aziende e mantenimento dei dati anagrafici attivi in base alle politiche d'aggiornamento. Nel eCRM

Creazione e gestione delle campagne marketing

