

CRM - Customer Relationship Management

Progettazione e sviluppo di soluzioni su misura



All'interno delle imprese, uno degli elementi centrali di qualsiasi attività di business è il concetto di **attenzione per il cliente**;

Tale attività si articola nel capire a quale target di clientela ci si deve rivolgere, nello studiare le formule migliori per **interessare i potenziali acquirenti** e nel **conservare la loro fedeltà nel tempo**, elemento più importante di qualsiasi attività di business.

Il CRM è uno strumento che favorisce efficacemente l'organizzazione all'apertura verso il proprio mercato, in modo da **soddisfare i bisogni dei clienti**, individui o organizzazioni, **miglior della concorrenza** e nel **rispetto degli obiettivi aziendali** generali

Il CRM, però, è innanzitutto un concetto **strettamente legato** alla **strategia**, alla **comunicazione**, all'**integrazione tra i processi aziendali**, alle **persone** ed alla **cultura**. Promuovere sia la **collaborazione** che la vitale **accettazione** di un **nuovo sistema** da parte di tutti i settori aziendali, è un **passo essenziale** alla realizzazione ed implementazione di una **soluzione vincente**. Nelle soluzioni CRM risultano quindi fondamentali la qualità e l'esperienza delle persone che lo realizzano.

Coinor mette a disposizione la sua esperienza e competenza in modo da evitare che il progetto venga rigettato dagli utenti e questo, per il Cliente, si traduce in un risparmio di tempo e di denaro.

Offrendo gli strumenti per gestire e coordinare il rapporto con la clientela, il CRM è per le aziende un supporto per **ottimizzare il valore di ogni singola interazione**.

Le imprese possono così individuare e gestire i profili dei clienti acquisiti e di quelli potenziali e mettere a punto **offerte commerciali "su misura"** che da un lato favoriscano l'acquisizione di nuovi clienti e dall'altro massimizzino i profitti sui clienti fedeli.

PERCHÈ IMPLEMENTARE UNA STRATEGIA DI CRM?

Un cliente soddisfatto è un cliente più fedele e redditizio in quanto:

- accetta di pagare un premium price
- è meno costoso da servire
- genera pubblicità gratuita attraverso il passaparola e riduce quindi anche il costo di acquisizione di nuovi clienti
- costituisce la barriera più importante all'affermazione di altri concorrenti nel proprio settore d'azione
- il CRM è adatto sia a quelle aziende che cercano un Return on investment (ROI) veloce sia a quelle che curano il processo di fidelizzazione e l'aumento del Lifetime value (LTV) dei clienti

Altri benefici

- Costruzione di un archivio clienti dettagliato
- Miglioramento della gestione degli ordini
- Automazione e controllo della forza vendita
- Maggior allineamento tra l'area produzione, logistica e l'area marketing & Vendite
- Miglioramento della gestione commerciale di progetti e commesse
- Riduzioni dei costi (grazie ad una gestione più efficiente e precisa delle relazioni con il cliente)

SuiteCRM: il software scelto da Coinor

SuiteCRM è un'applicazione CRM derivata da Sugar CRM che mette a disposizione tutte le funzionalità offerte dalle principali suite di prodotti come Salesforce, Oracle, SAP e Microsoft Dynamics ma è e rimarrà sempre completamente **free ed open source**. La soluzione CRM offerta da Coinor prevede una **struttura ASP** (Application Service Provider) che consiste in un'architettura dove la tecnologia di elaborazione (hardware) e quella applicativa (software) vengono gestite centralmente presso un Service Provider, lasciando all'utente finale la scelta dei tempi e dei modi di fruizione del servizio. Tipicamente, lo strumento software lato cliente che funge da interfaccia con il servizio applicativo è il web browser. In questo modo il CRM è utilizzabile ovunque sia **disponibile** la rete internet e **su qualsiasi dispositivo, desktop o mobile**, sui cui sia installato un browser.

Alcuni moduli del CRM

ANAGRAFICI: CLIENTI, DESTINAZIONI, CONTATTI, PROSPECT e LEAD

Aziende, destinazioni, Lead e contatti sono anagrafiche importabili o creabili nel CRM. Ad ognuna di queste entità verranno associati i dati provenienti dal gestionale, le attività generate sul CRM, i documenti, le email, i progetti, gli eventi che si decide di allegare.

Interrogando una pagina aziendale si ha immediatamente a disposizione tutto quello che serve:

- I dati anagrafici
- I contatti, le destinazioni e lead collegati all'azienda
- Dati contabili per conoscere la posizione del cliente
- Moduli personalizzati con i dati caricati dal gestionale (ordini aperti, ordini spediti, articoli venduti, scadenze di pagamento)
- Le attività (chiamate, riunioni, compiti, opportunità, progetti creati)
- I documenti, le email, i reclami allegati

ATTIVITÀ: CHIAMATE, VISITE, RIUNIONI, OPPORTUNITÀ, COMPITI

Le attività possono essere ricercabili dagli appositi moduli, con la possibilità di applicare filtri di ricerca sull'elenco proposto o dalle entità anagrafiche a cui vengono legate. Sulla pagina delle entità anagrafiche (Aziende, contatti e lead) si trovano tutte le attività create ad esse associate. Tutti i tipi di attività prevedono:

- I campi di descrizione della stessa
- La possibilità di stabilire una data di inizio e una data di scadenza sulla quale generare delle notifiche all'utente assegnatario ed agli eventuali utenti e contatti invitati
- Uno stato di avanzamento dell'attività
- La possibilità di stabilire un utente responsabile e di rendere partecipi altri utenti o contatti interni e/o esterni
- Avvisare gli utenti coinvolti con notifiche tramite email e/o popup
- L'inserimento automatico dell'attività stessa all'interno del calendario dell'utente se assegnatario o invitato
- La possibilità di allegare note o documenti

Tutte le attività sono visibili sul calendario che può essere o meno condiviso con gli altri utenti.

ANAGRAFICA ARTICOLI

Il modulo Prodotti permette di gestire un anagrafico articoli personalizzabile con informazioni anche provenienti dal gestionale come, per esempio, disponibilità a magazzino, prezzi di listino, ultimo prezzo di vendita, immagini ecc... I prodotti risultano selezionabili e consultabili dagli altri moduli collegati come quello per la generazione delle offerte.

OFFERTE

Il modulo Offerte permette all'agente di vendita di portare a termine la sua proposta commerciale direttamente dal cliente, anche da mobile. Avendo a disposizione sul CRM tutte le informazioni necessarie sul cliente e sulle attività del passato ad esso legate (articoli venduti, prezzi, condizioni...), l'agente ha la possibilità di generare un'offerta in pochissimo tempo e di inviarla al contatto di riferimento. Il workflow successivo per l'approvazione del preventivo e dell'importazione di quest'ultimo rimane completamente personalizzabile.

EMAIL

SuiteCRM offre un client interno per la gestione della posta sia in arrivo che in uscita. A prescindere dall'utilizzo di questo client però, è possibile legare ad un'anagrafica (un cliente per esempio) email ricevute o inviate che ritengo possano avere importanza in futuro. Mi basterà cercare l'entità in questione per rivedere successivamente tutte le email collegate, oltre ovviamente a tutte le altre info già citate precedentemente. Le email possono essere collegate alle entità sia manualmente, tramite la funzione CRM o utilizzando un plug-in di Outlook, che automaticamente, nel caso in cui l'indirizzo email del nostro interlocutore sia presente nel CRM come contatto.

GESTIONE RECLAMI

Il modulo Reclami ci permette di gestire e risolvere tempestivamente ed efficacemente una segnalazione da parte del cliente. I reclami possono essere inseriti manualmente da un utente interno che ha ricevuto una segnalazione telefonica, oppure automaticamente. Ci sono due possibilità per inserire tickets automatici all'interno del CRM:

- Attraverso un email dedicata a questo utilizzo e associata al modulo Reclami (per esempio support@azienda.com)
- Attraverso la creazione di un portale completamente integrato con SuiteCRM in cui il cliente può loggarsi, inserire nuovi tickets e vedere i suoi tickets precedenti.

Una volta che il cliente invia una segnalazione, può essere avvisato automaticamente della presa in carico della sua richiesta attraverso dei modelli di email pre-impostati. Nel momento in cui il ticket viene creato sul CRM, arriverà un'email all'utente designato responsabile (la logica di assegnazione dei ticket può essere gestita anche con delle logiche automatiche, per esempio in base alla disponibilità degli utenti ma non solo).

Direttamente dalla pagina di gestione ticket l'utente incaricato di risolvere la segnalazione può rispondere al cliente o comunicare con gli altri utenti interni. Ad ogni aggiornamento, gli utenti ed i contatti coinvolti riceveranno un'email con le informazioni scritte in risposta.

GESTIONE PROGETTI

Questo modulo permette di inserire un progetto a cui si sta lavorando che prevede il coinvolgimento di diverse risorse aziendali e la pianificazione di tasks necessari per raggiungere delle milestones ed obiettivi finali. È possibile quindi schedare tasks in determinati momenti associandoli a specifiche risorse aziendali con la possibilità di monitorare e di analizzare lo stato di avanzamento. Molto utile la visualizzazione tramite *diagramma di Gantt*.

CAMPAGNE EMAIL

Questo modulo permette di effettuare delle azioni di marketing massive attraverso delle campagne email. Attraverso un apposito strumento di editing del template, è possibile creare o importare il modello della campagna che si vuole inviare.

È possibile anche inserire all'interno del testo della campagna variabili che si autocompilano attingendo dal database del CRM (per esempio dati del destinatario come nome e cognome, dati di un evento come luogo e data ecc...).

Alla campagna possono essere associate informazioni come budget, costi previsti ed effettivi, ritorno atteso ed obiettivo. L'invio della campagna viene schedato ed inviato a liste obiettivo di contatti.

GESTIONE EVENTI

Il modulo Eventi permette di organizzare eventi o webinar con:

- gestione degli inviti tramite template email
- analisi dell'adesione o non adesione dei contatti all'evento tramite link di tracciamento
- gestione dei responsabili, dei relatori e delle liste di invitati