



Ottimizzare la gestione del rapporto con il proprio pubblico tramite uno strumento facile ed intuitivo.

Il **Customer Relationship Management (CRM)**, letteralmente "gestione della relazione con il cliente", è l'insieme delle attività che una realtà svolge per creare, approfondire ed incrementare i rapporti con i propri clienti o utenti o con il proprio pubblico.

L'importanza nel costruire un buon rapporto con la clientela, attraverso la sua piena soddisfazione, nasce dal comune obiettivo di battere la concorrenza ed emergere nel sempre più competitivo mercato di oggi.

Gestire la relazione con il cliente aiuta ad inserire le informazioni utili in un database ed a offrire delle possibilità d'interazione che, se utilizzate, possano essere registrate per passare successivamente in esame in modo da poter creare un tracciato

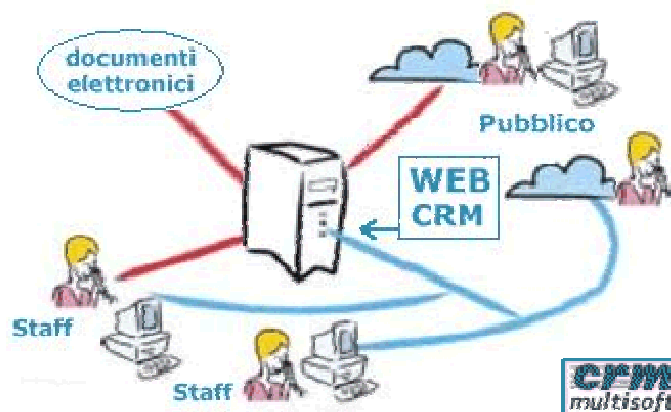
dettagliato delle operazioni di ogni cliente per essere in grado di offrirgli un servizio completo e personalizzato.

Con il CRM non è più il prodotto, quindi, a detenere il ruolo di protagonista, ma è il cliente ad essere posto al centro dell'attenzione traendo anch'esso ottimi vantaggi, in quanto può beneficiare di un servizio migliore, creato ad hoc in base alle sue esigenze.

Un modello organizzativo che migliora il rendimento del proprio organico.

L'adozione di un sistema CRM, ci pone nella necessità di essere maggiormente organizzati al proprio interno, ottimizzando quindi le risorse tecnologiche, logistiche e umane.

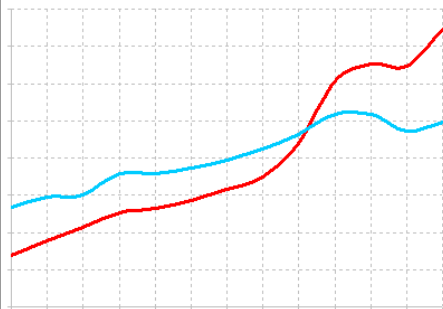
Quando una realtà decide di investire nella gestione del rapporto con i clienti deve prima rivedere l'organizzazione e la comunicazione aziendale, poiché il CRM è strettamente collegato alla strategia d'azienda, che deve essere in grado di rendere accessibili a tutti le informazioni utili, indispensabili per accrescere la qualità e la redditività dei rapporti con i clienti in ogni settore aziendale. L'adozione del CRM, quindi, indirizza ogni realtà verso una maggiore organizzazione interna.



Semplicità, bassi costi, competitività.

Semplicità: interamente basato sul web, sia l'operatore che l'utente gestiscono i dati da qualsiasi PC collegato ad internet/intranet; in questo modo, tutte le conoscenze raccolte sono fruibili da tutti in modo diretto e veloce. L'organizzazione diventa più snella, dinamica e pronta a reagire alle richieste del cliente che, dal suo canto, potrà accedere liberamente e facilmente alle informazioni a qualsiasi ora di qualsiasi giorno dell'anno.

elenco ticket									
▲ticket▼	▲data▼	▲ora▼	▲st.▼	▲problematica▼	▲cliente▼	▲operatore▼	▲desc.stato▼	▲note▼	▲azioni▼
20070301154256	01/03/2007	15:42:07	AP	AC - Commerciale - Richiesta preventivo	AZALEA SRL-0462	admin	Aperto	Il cliente desidera un preventivo per supporto Privacy (5 addetti)	[] [t] [v] [r]



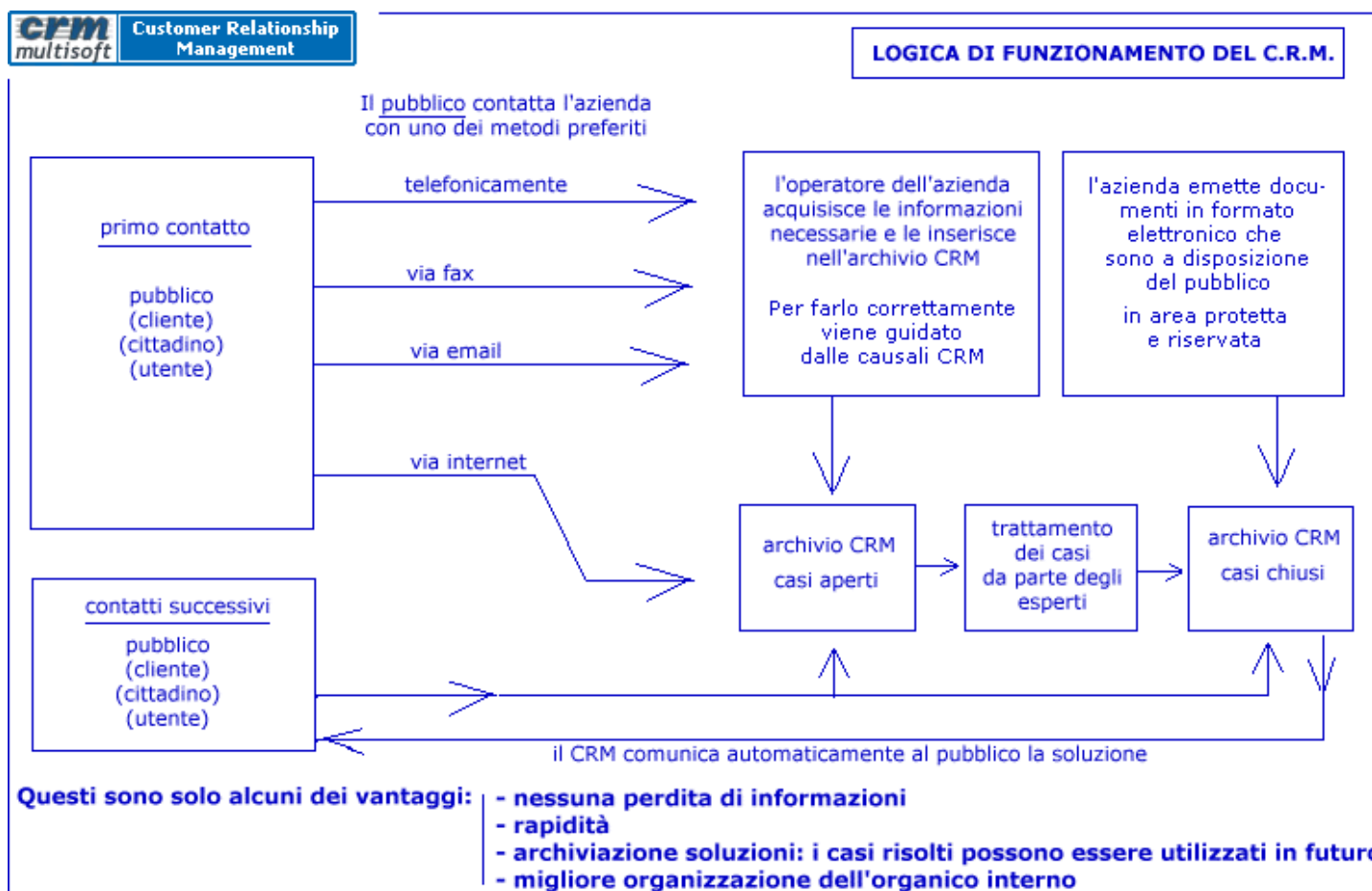
Bassi costi: gli oneri da affrontare per attivare il CRM sono bassi poiché il CRM di Multisoft è altamente scalabile in funzione delle esigenze del cliente e può essere concesso in uso tramite sito web a bassi costi o installato su server dedicato con evidenti e ben maggiori prestazioni; la formazione del personale risulta anche particolarmente agevole in quanto qualsiasi operatore, oggi, conosce l'uso della navigazione su internet; l'azienda inizierà a vedere i ritorni sull'investimento in brevissimo tempo.

Competitività: la capacità di soddisfare con prontezza le esigenze del cliente rappresenta un vantaggio competitivo considerevole.

Principali caratteristiche

- ::: interamente web-based, si gestisce con qualsiasi PC dotato di collegamento ad internet o ad un server presente nella intranet
- ::: consente la dematerializzazione dei documenti emessi e ricevuti di qualsiasi tipo in uscita (corrispondenza, contratti, documenti amministrativi, estratto conto contabile, etc.) ed in entrata (protocollo), l'archiviazione ottica (Document Imaging), con conservazione sostitutiva supportata dall'applicazione di firma digitale e marca temporale
- ::: gestione delle pratiche clienti/fornitori tramite movimentazione ticket e/o con apertura automatica mediante cronologia liberamente configurabile
- ::: gestione agenda appuntamenti integrata con la gestione ticket ed automatizzata
- ::: gestione documenti elettronici (PDF) presente sul web, per documenti in uscita (corrispondenza, contratti, [documenti amministrativi](#), [estratto conto](#) contabile, etc.) ed in entrata (protocollo)
- ::: gestione protocollo corrispondenza singolo e per centri di costo: rilascio, archiviazione elettronica (PDF), consultazione e ricerca
- ::: accesso protetto con rilascio password ed autenticazione differenziata (dipendente dell'azienda con ampi permessi di gestione o cliente dell'azienda con specifiche restrizioni)
- ::: anagrafica clienti ricca di informazioni e di numerose azioni che è possibile compiere in automatico
- ::: presenza di numerose tabelle tra loro collegate (causali, chiusure, contratti, pagamenti, filtri ricerca, etc.)
- ::: possibilità di configurare, creare e collegare facilmente tabelle all'anagrafica dei clienti
- ::: produzione di numerosi report, quali ad esempio: ticket, rapporto servizi, log attività cliente sul sito, etc.
- ::: gestione agenda/scadenziario, avvisi (alerts) generalizzati e/o personalizzati per ogni utente
- ::: invio e ricezione di file in modalità riservata
- ::: invio email e relativa archiviazione (obbligatoria per le aziende certificate); invio email automatizzata in corrispondenza di vari eventi, come ad esempio (movimentazione ticket, acquisti online, pubblicazione di documenti, solleciti di pagamento, etc.)
- ::: file manager ed editor HTML proprietario per la gestione del sito web senza la necessità di installare strumenti software
- ::: importazione⁽¹⁾ dati da diversi software gestionali (anagrafica clienti, movimenti contabili estratti conto, documenti amministrativi)
- ::: collegamento con il modulo di commercio elettronico (catalogo, carrello, promozioni, novità, schede tecniche prodotto, gestione ordini, etc.)

⁽¹⁾ in fase di setup iniziale si studierà la strategia tecnica più appropriata



per ogni ulteriore informazione: <http://www.crmitaly.it/>