

CRM

Cos'è un CRM?

È una soluzione per la gestione a 360° dei contatti siano essi potenziali clienti (leads) o clienti acquisiti (privati e aziende).

Un CRM è uno strumento per monitorizzare e rendere più efficace tutto il complesso di interazioni che si hanno con i clienti potenziali o già acquisiti.

Viene gestita la fase di Marketing, il processo di Vendita fino ad arrivare alle attività di post vendita completando tutto il ciclo di vita stabilito con il cliente. Attraverso i servizi avanzati di Email, live chat e Portale, il CRM vi permette di interagire con i vostri clienti in modo facile, veloce e puntuale. Report e grafici del vostro CRM forniscono tutte le indicazioni utili a misurare la qualità dei servizi che eroghiamo ai nostri clienti.

Normalmente attività di Marketing, Vendita e Post Vendita vengono gestiti con strumenti diversi che poi per essere in qualche modo integrati necessitano di ingenti sforzi economici.

Una buona gestione del cliente necessita che le attività Marketing, Vendita e Post Vendita siano monitorizzate e che siano accessibili indicatori in grado di fornire il quadro completo delle attività svolte su ciascun cliente; in questo senso il CRM prevede un potente gestore di report per estrarre i dati statistici e un insieme di dashboard che in tempo reale forniscono i valori di vostro interesse.

La parte amministrativa di CRM permette la configurazione di utenti, gruppi, profili, ruoli in modo da definire in modo rigoroso le informazioni accessibili a ciascun utente.

Insieme degli strumenti per la personalizzazione del vostro CRM ne fanno una soluzione estremamente flessibile e adattabile a qualsiasi esigenza.

È possibile nel CRM ridisegnare tutti i moduli aggiungendo e togliendo campi dal database, impostando i valori appropriati nei menù a tendina e decidere per ciascun utente definito come i dati devono essere pubblicati, consentendovi una personalizzazione al 100%.

Il CRM è sviluppato con tecnologia WEB non necessita quindi l'installazione di client e lato server può essere posizionato in qualsiasi punto della vostra rete intranet o Internet. Noi vi offriamo anche la possibilità di hostarlo su uno dei nostri servers, o di metterlo su una macchina dedicata nella vostra azienda, un tecnico verrà nella vostra azienda ed effettuerà la corretta ottimizzazione del sistema.

L'interfaccia di amministrazione è sviluppata con tecnologia AJAX che permette un efficiente e veloce accesso alle informazioni. Il database utilizzato dal CRM è Mysql che garantisce elevati standard di sicurezza e ottime performance anche su una grossa mole di dati.

Grande spazio tra gli strumenti del CRM è dedicato al backup dei dati per garantire un servizio di continuità e sicurezza.