



crm\$ales

La soluzione completa per il customer relationship management

 GRUPPOEASYDATA

via Paracelso 16
20041 Agrate Brianza (MI)
tel. +39 039 60.56.442
fax +39 039 65.17.65

www.easydata.it
info@easydata.it



Il posizionamento

La gestione efficace del cliente, in un contesto di globalizzazione dei mercati e di forte sviluppo del commercio elettronico, è un elemento primario per rimanere sul mercato in maniera profittevole. Le aziende stanno quindi ridisegnando i propri processi al fine di adottare una organizzazione customer centric con l'obiettivo di migliorare ed estendere le relazioni con il cliente nell'ottica di generare nuove opportunità di business.

La sfida per un progetto CRM è di essere percepita come iniziativa strategica e fortemente incoraggiata dal top management aziendale.

L'aumento dei canali di distribuzione e dei mercati rende la fidelizzazione del cliente un obiettivo sempre più difficile da raggiungere.

Per questa ragione è necessario essere ricettivi rispetto alle esigenze e alle aspettative del mercato: un'organizzazione fortemente orientata al cliente può prevedere, influenzare e modificare le tendenze d'acquisto del suo target, stabilendo il giusto livello di segmentazione del mercato a cui rivolgersi.

E' per questo che per fare business con i propri clienti bisogna:

- conoscere e capire il comportamento di ciascun cliente e il suo effettivo contributo al fatturato e alla redditività
- sviluppare e migliorare i canali commerciali, gli strumenti di marketing ed i servizi offerti in relazione alle preferenze e alle esigenze del cliente
- definire e costruire una struttura di supporto che consenta di interagire in modo personalizzato con il cliente, supportando le vendite sui canali
- condividere le informazioni relative ai clienti con l'organizzazione nel suo complesso
- gestire in modo proattivo le interazioni con i clienti mediante la definizione dei profili e delle relative caratteristiche



Il nostro servizio

È quello di offrire strategie di marketing per analizzare il mercato: punti di forza, punti di debolezza, opportunità e minacce. Sviluppare e integrare nuovi canali distributivi e, attraverso una maggiore capacità di previsione delle vendite, incrementare l'efficienza della forza vendita, oltre a migliorare il processo di evasione degli ordini.

La nostra offerta fa leva su un'ampia gamma di competenze che vanno da analisi approfondite su clienti/ prodotti/mercato a implementazioni di applicativi specializzati.

Un approccio così delineato consente di raggiungere un concreto vantaggio competitivo: la scelta di un posizionamento strategico fortemente differenziato rispetto a quello dei competitors.

I benefici

Un sistema CRM adeguato consente di :

- Raccogliere tutte le informazioni critiche relative ad ogni cliente
- Focalizzare i clienti maggiormente redditizi e creare programmi ad hoc per accrescere il grado di soddisfazione e fedeltà all'azienda
- Personalizzare l'offerta di prodotti da sottoporre ad ogni cliente
- Aumentare il fatturato-per-venditore e le prestazioni sul territorio
- Ridurre i costi-per-trattativa ed i costi-per-ordine-acquisito
- Gestire in modo più veloce ed accurato il follow-up delle trattative e le richieste dei clienti
- Eliminare virtualmente la possibilità di "smarrire" clienti ed opportunità, nei meandri di un sistema obsoleto o sovraccarico
- Dare al top management un'immagine dettagliata ed accurata di tutte le attività di vendita e marketing
- Reagire prontamente alle variazioni del mercato

Il nostro crm

Nasce da un'esperienza ventennale ed 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 che richiede del tempo ed è composto da diversi segmenti dinamici che includono i tool necessari per gestire tutti i canali attraverso i quali i clienti possono contattare l'azienda.

- Permette l'ottimizzazione della gestione dei contatti attraverso un'accurata segmentazione e suddivisione in categorie.
- Permette la raccolta sistematica della voce dei soggetti tramite il Marketing Operativo
- Consente tramite la gestione delle R.A.T. (Referenze Attive Totali) di migliorare le performance aziendali
- Amplifica l'operato delle proprie risorse in relazione a: cliente, forecast, budget ed attività
- Ottimizza la comunicazione, tramite modelli automatici, trasmissioni veloci e a basso costo

- L'estrema semplicità d'uso ed il pragmatismo ne permettono una diffusione facile e veloce in azienda
- Altamente personalizzabile
- Facilmente scalabile
- Database centralizzato con accesso periferico tramite una connessione protetta
- Gestione della sicurezza nativa a livello utente/funzionalità
- Report predefiniti
- Bassi costi di manutenzione
- La costruzione e la parametrizzazione dello strumento è data in gestione a un dizionario

- Gestione anagrafica clienti e referenti
- Gestione del tracking (documenti e Visite)
- Gestione note spese
- Gestione appuntamenti, appuntamenti telefonici
- Gestione corrispondenza e documenti

- Business Intelligence (Analisi e Reportistica)
- Collegamento con budget
- Marketing e Direct Marketing (Mailing/Fax Mailing / Email mailing)
- Moduli Web a richiesta per gestioni di attività specifiche

- Le form automatiche, rappresentano un valido strumento per collegare il C.R.M. con informazioni e archivi necessari allo svolgimento delle attività. I meccanismi di costruzione delle form, sono totalmente personalizzati e i campi possono essere definiti dall'utente
- Filtri generalizzati su tutti gli archivi
- Filtri e ordinamenti sui campi

- Integrazione con sistemi ERP
- Integrazione con Microsoft Outlook, Microsoft Excel, Microsoft Word

- Sviluppato con tecnologie standard (.NET, ASP, C#)