

ts TeamSystem

CRM

TeamSystem CRM

Trova nuove opportunità,
aumenta il numero di trattative
e accelera la produttività



La trasformazione digitale è già iniziata.

“Bisogna seguire il cliente giusto nel modo giusto e nei tempi giusti”. La digital transformation sta tutta qui.

La digital transformation è un fenomeno che va oltre l'ambito aziendale: sta già avvenendo nel mondo in cui viviamo, modificando le nostre abitudini di consumo e di conseguenza i mercati di beni e servizi.

Sempre più aziende si trovano ad affrontare revisioni dei processi, modalità operative, formazione delle risorse introducendo strumenti e tecnologia a sostegno della digitalizzazione dell'azienda.

La vendita in mobilità con tablet e smartphone, l'integrazione con il mondo dei social per attività di marketing, lo smart working per lavorare da casa, i sistemi e-learning per formare e formarsi, la geolocalizzazione a supporto della vendita territoriale... sono solo alcuni esempi di quanto già è possibile digitalizzare.

A questo proposito, la prima cosa da fare è avere una chiara strategia sul cliente, che deve tener conto sia dell'omnicanalità cioè il presidio di tutti i possibili canali di contatto o almeno di quelli che ha senso presidiare, sia del percorso che il cliente compie da quando entra in contatto con la nostra azienda a quando riceve i nostri prodotti o utilizza i nostri servizi.

Lo strumento che può supportare le aziende a realizzare tutto questo è proprio il CRM. Il segreto del suo successo sta nel suo nome - Customer Relationship Management - che significa letteralmente “gestione delle relazioni con i clienti”.

TeamSystem CRM integrato nel gestionale

Il modulo TeamSystem CRM è integrato nel gestionale; questo plus permette alle aziende di aumentare **la capacità di controllo dei clienti e la gestione delle relazioni fra gli stessi**.

La soluzione gestisce in modo nuovo i clienti acquisiti e potenziali, tiene sotto controllo le trattative più “calde” e redditizie, guida l'intero processo di vendita (dalla creazione del preventivo alla trasformazione in ordine e in fattura), comunica in tempo reale con l'amministrazione per l'approvazione dei preventivi e l'avanzamento delle pratiche, condivide le informazioni tra tutti i commerciali per sviluppare strategie sempre più efficaci.

Il CRM gestisce i contratti per l'erogazione di servizi, integra la gestione di chiamate di intervento, parco macchine e scarico magazzino, conserva soluzioni e procedure nel Knowledge Base attraverso un sistema completo di Ticketing e Help Desk.

L'inserimento di un CRM in un'azienda digitale impatta in più ambiti:

- **Social Lead e Digital Coupon** Profilare prospect e clienti per gestire la transazione commerciale su canali digitali.
- **Digital Marketing** Sfruttare i media digitali per cambiare il modo di comunicare con i clienti, ponendo attenzione alle loro abitudini e alla reputazione in rete di azienda e prodotti.
- **Analisi dati e Loyalty** Usare dati e informazioni per conoscere i clienti, costruendo programmi di fidelizzazione.
- **Multicanalità** Utilizzare tutti i touch point col cliente per comunicare sfruttando tecnologia e strumenti.

Tre motivi per scegliere TeamSystem CRM

- **Incremento dei ricavi:**

il crm porta un beneficio all'azienda che lo sceglie, che attraverso processi guidati, profila correttamente i nominativi sui quali poi fare le azioni, verifica che questi processi vengano correttamente applicati, consentendo un governo puntuale del mercato esterno e della propria Customer Base.

- **Contenimento dei costi:**

il crm ha un forte impatto sull'organizzazione aziendale migliorandone efficienza ed efficacia. Tutto è più semplice: le informazioni, che sono il patrimonio dell'azienda, possono essere facilmente condivise e con l'accesso facilitato dall'esterno si può trovare quello che serve quando serve e da qualsiasi luogo.

- **Benefici per il cliente:**

con il crm è possibile migliorare il servizio abitualmente offerto ai clienti, mirando al meglio la comunicazione e l'azione commerciale, con l'obiettivo di fidelizzare il cliente riducendo il tasso di churn.

Quali sono i punti di forza nell'utilizzare TeamSystem CRM?

Facilità utilizzo

- **Usability:** semplice e facile da utilizzare, pensato per l'operatore
- **Utilizzo web delle procedure:** possibilità di utilizzare il crm via web con qualsiasi browser
- **Dashboard:** ambiente operativo parametrizzabile per l'utente (vedo solo quello che mi interessa)
- **Widgetapp:** oggetti grafici con contenuti del CRM
- **Work areas:** aree di lavoro diversificate per tipologia di utente

Integrazione

- **Documenti da Gestionale:** possibilità dove integrato di consultare i documenti prodotti dal gestionale
- **Geolocalizzazione:** verificare attraverso la mappa la posizione del cliente, migliorando il giro visite e l'attività di marketing territoriale
- **Integrazione Posta Elettronica:** possibilità di avere un collettore di tutti gli indirizzi mail di un singolo operatore
- **Integrazione Social:** possibilità di integrarsi con i principali strumenti social quali linkedin, facebook, twitter

Flessibilità

- **Workflow:** strumento di organizzazione dei processi
- **Agenda condivisa:** integrabile con Outlook o Google calendar dove consultare i propri appuntamenti o quelli di un gruppo di lavoro

Elementi chiave

Ambienti preconfigurati:
ambienti operativi
“già pronti” pensati per chi
li deve utilizzare così da
ridurre drasticamente i tempi
di avviamento.

Integrazione nativa:
la soluzione è perfettamente
integrata a tutti i gestionali
del gruppo TeamSystem.

**Multibrowser, Multicanale,
Multiazienda, Multilingua:**
utilizzabile con qualsiasi
browser, possibilità di
utilizzare e interfacciare più
strumenti di comunicazione
(mail, voip, ecc..)

Analytics real time:
analisi real time,
con informazioni e KPI
per monitorare in tempo reale
l'andamento del business.
Possibilità di costruire dei
datamart aziendali per
costruire modelli di
informazioni a supporto
delle decisioni aziendali.

Automazione dei processi:
traccia le azioni che gli
operatori eseguono nel
CRM. Le potenzialità di uno
strumento che organizza,
regola e gestisce i processi
aziendali (BPM inside)
unitamente alla modalità
d'uso e distribuzione delle
funzioni trasforma il sistema
informativo aziendale da
passivo (l'operatore ricerca
ciò che ha da fare) ad attivo:
la soluzione notifica ciò che
occorre fare e mette
a disposizione la funzione
giusta per farlo.

**Supporto alle tematiche
di Post Vendita:**
viene guidato e gestito
tutto il processo di post
vendita, sia che si tratti di
un cliente che gestisce un
Customer Care o Call Center,
sia che abbia personale
in movimento e che faccia
interventi di manutenzione
e riparazione.

Collaborativo

Fornisce tutti i servizi e le automazioni utili alla gestione del parco clienti e alla pianificazione del tempo e delle risorse.

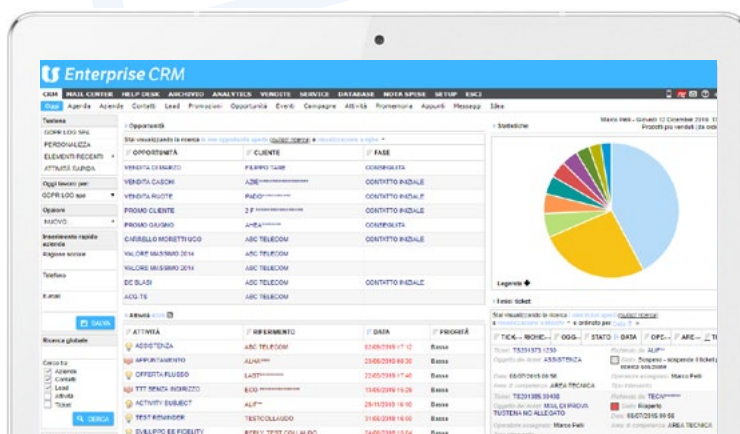
Tenere traccia delle attività svolte, pianificare gli appuntamenti e gestire le comunicazioni via e-mail con **TeamSystem CRM** diventano processi collettivi che portano a una drastica riduzione del tempo normalmente dedicato a reperire informazioni che sono già presenti in azienda. L'innovativo sistema di indicizzazione integrato permette infatti di trovare qualunque tipo di dato inserito, anche per similitudine grazie alla funzione "forse cercavi"

(come ci ha ben abituato Google!). Tutte le informazioni relative al cliente sono così direttamente disponibili in modo chiaro, rapido e organizzato, nel rispetto delle politiche di sicurezza aziendali. Questo modulo offre inoltre una serie di strumenti informativi come: cruscotti interattivi, grafici e dashboard che renderanno la consultazione e la gestione delle informazioni semplice e intuitiva. Con **TeamSystem CRM** anche la gestione dei clienti potenziali non sarà più un problema, grazie agli strumenti di lead generation, importazione dati e gestione personalizzata di schede e campi. Il tutto integrato con i più comuni strumenti di produttività come Outlook, Google Maps, Google Apps, iCloud e perfettamente compatibile con iPad e tablet di ultima generazione.

Prevendita

Pensato per migliorare l'operatività quotidiana dei commerciali, il modulo prevendita aggiunge a **TeamSystem CRM** tutta la potenza degli strumenti di "automazione forza vendita" e dei processi aziendali ottimizzati. La relazione con il cliente gestita attraverso le opportunità e le promozioni di **TeamSystem CRM** rende più efficiente la pianificazione dei processi di vendita, evitando al commerciale di vanificare l'investimento su una tentata vendita a causa di ritardi, dimenticanze e tutte quelle attività quotidiane che fanno perdere di vista gli obiettivi. Sarà **TeamSystem CRM** a ricordare lo stato di avanzamento della trattativa, i prodotti proposti per i quali il cliente ha dimostrato interesse, le visite e le telefonate, oltre a prezzi, preventivi e documenti scambiati. Anche le modalità di pagamento e le condizioni non saranno più un problema, perché il Gestore Offerte integrato con i gestionali TeamSystem applicherà tutte le regole cliente impostate, evidenziando scadenze, fatture emesse e situazione dei pagamenti. **TeamSystem CRM** migliora anche la produttività dei commerciali, attraverso cruscotti grafici che danno evidenza sull'avanzamento delle trattative e agevolano il raggiungimento degli obiettivi.

Funzioni principali



Post-Vendita

La gestione completa dell'help desk, con tutti i vantaggi di una soluzione integrata, dà all'azienda una visione a 360° gradi sul cliente sia da parte dei commerciali che dei tecnici, per non perdere opportunità di vendita o avere clienti insoddisfatti. Unito ad un sistema di knowledge management, il sistema permette di seguire in modo ineccepibile tutto il ciclo di risoluzioni del trouble ticket nei tempi e con il giusto processo di assegnazione. È infatti **TeamSystem CRM** ad assegnare le attività di assistenza secondo logiche programmabili in base a competenze e disponibilità dei team. L'help desk è inoltre integrato con gli strumenti di comunicazione unificata (telefono, mail, fax e SMS), che consentono di tenere traccia di tutte le attività, snellendo i tempi di risoluzione. Un sistema di analisi consente infine di analizzare il rendimento del servizio di assistenza e di monitorare le tipologie di richieste per agire direttamente sulle cause.



- **Analitico**
- **Direct Mail Marketing**

Analitico

Il modulo analitico permette di aggregare, analizzare ed estrarre dati in modo trasversale dall'intero sistema **TeamSystem CRM**. Munito di un sofisticato wizard per la composizione delle estrazioni e di filtri, è uno strumento fondamentale per il controllo di gestione e la pianificazione di campagne marketing. I dati estratti possono essere aggregati e accompagnati a grafici accattivanti per una visualizzazione diretta o per essere esportati nei più comuni formati, tra cui PDF ed Excel. Nel modulo analitico sono inoltre presenti funzionalità avanzate di gestione dei dati in forma relazionale per creare form ad-hoc e un motore completo per la gestione delle interviste sia telefoniche che via e-mail.

Direct Mail Marketing

Il modulo Mass Mailing permette di comunicare con i propri clienti in modo veloce e ricevere i risultati di ogni invio direttamente in **TeamSystem CRM**. Con pochi click si organizzano complesse campagne e-mail senza doversi appoggiare a servizi terzi con ulteriori costi e l'impossibilità di analizzare i risultati.

In **TeamSystem CRM** è tutto automatizzato, dall'invio alla gestione dei bounce. I dati sono poi disponibili direttamente nel profilo cliente ed utilizzabili per future campagne o attività di marketing one 2 one. Inoltre le e-mail inviate sono ipertestuali, con tracciatura automatica dei click, e hanno le immagini embedded per migliorare l'effetto estetico sul cliente.

- **Business Process Manager**
- **Service**

Business Process Manager

Questa funzionalità aggiunge a **TeamSystem CRM** i processi di automazione del flusso di lavoro dedicati a gestire ambiti specifici: Flow per le attività commerciali, SLA per i ticket, protocollo informatico e DocFlow per i documenti. Tutti dotati di editor e strumenti di monitoring, permettono di configurare e gestire i processi aziendali in forma semi-automatica, evitando così di dover controllare l'avanzamento delle trattative o delle attività di risoluzione, senza rinunciare alla sicurezza del controllo costante. Allarmi e processi di assegnazione automatica permettono di essere costantemente informati e sicuri che l'attività stia procedendo come pianificato. Inoltre, con le estrazioni pianificate si possono inviare report del modulo analitico ad intervalli predefiniti via e-mail, per tenere informato anche chi non accede abitualmente a **TeamSystem CRM**.

Service

Il modulo Service gestisce l'intero ciclo di vita dei contratti di servizio, manutenzione o noleggio. Si va dalla generazione del contratto, alla gestione della commessa sia di pre che di post-vendita, relazionando attività, ticket, risorse e interventi. Con un'unica piattaforma commerciale si può pianificare, amministrare e analizzare i servizi interni e sul territorio rendendo le informazioni immediatamente disponibili all'area commerciale.

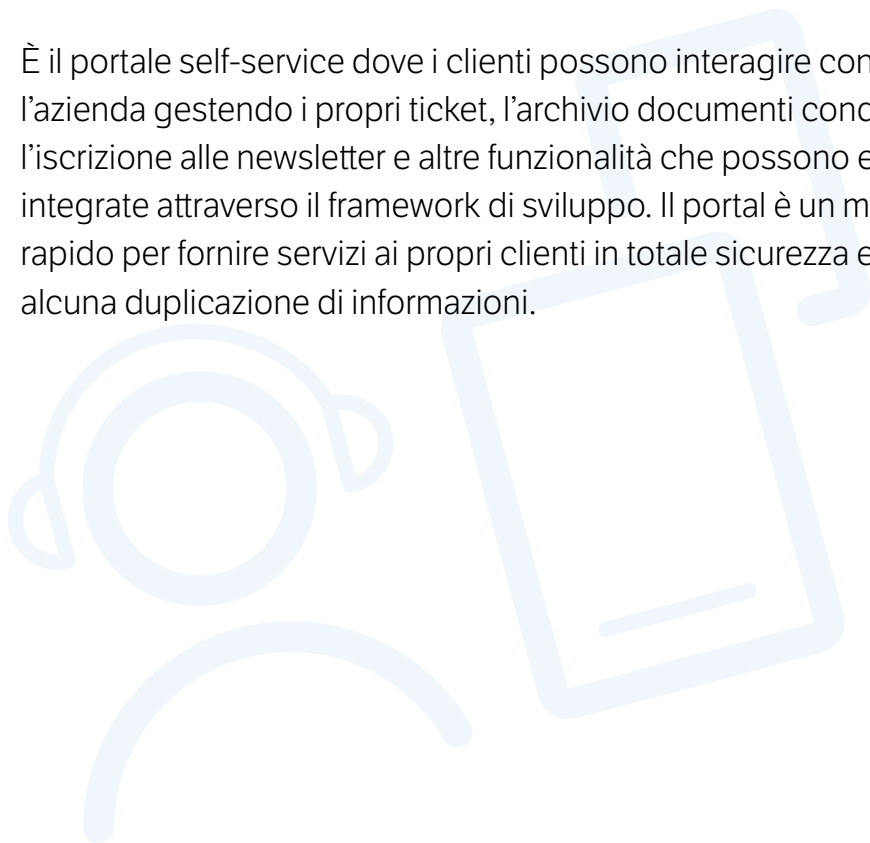
- Call-Center
- Portal

Call-Center

Aggiungendo a TeamSystem CRM le funzionalità tipiche di un Call Manager e l'integrazione avanzata con TeamSystem VOIspeed, si ottiene una piattaforma per Call-Center completa, affidabile e conveniente. Ideale per tutte le aziende dotate di operatori telefonici interni, coniuga le funzionalità di un sistema di telemarketing con la flessibilità di un CRM. Facile da utilizzare ed amministrare, è la soluzione ideale per la tentata vendita telefonica grazie a funzionalità di voice ordering e gestione del quality check.

Portal

È il portale self-service dove i clienti possono interagire con l'azienda gestendo i propri ticket, l'archivio documenti condivisi, l'iscrizione alle newsletter e altre funzionalità che possono essere integrate attraverso il framework di sviluppo. Il portal è un modo rapido per fornire servizi ai propri clienti in totale sicurezza e senza alcuna duplicazione di informazioni.



Social

Offre una piattaforma di Social Monitoring completamente integrata in **TeamSystem CRM**.

Direttamente dalla scheda anagrafica si possono visualizzare i profili relativi presenti sui principali Social Network (Facebook, Twitter, LinkedIn), oltre ad integrare informazioni provenienti dal blog aziendale del cliente.

Mobile

Progettato per garantire la fruibilità delle informazioni commerciali essenziali a chi opera in mobilità, consente di accedere ad un'interfaccia semplificata del modulo collaborativo compatibile con gli smartphone di ultima generazione come iPhone, Android e BlackBerry. È disponibile anche un'app specifica per la gestione delle schede cliente offline, così si può avere accesso ai dati di **TeamSystem CRM** sul proprio tablet, anche quando non c'è la connessione ad internet.



- **Dynamo**
- **Connettore general-purpose**

Dynamo

È un Tool per la creazione di cruscotti personalizzati. Un Wizard visuale che permette di comporre i contenuti dei cruscotti sia con dati presenti nel CRM sia con dati di applicazioni esterne. Grazie a questa funzionalità è possibile estendere i dati disponibili dai connettori standard includendo ogni informazione interna ed esterna.

Connettore general-purpose

Grazie a questo connettore è possibile integrare TeamSystem CRM con altri sistemi gestionali; in questo modo si abbattano i costi di integrazione e si ottiene una maggiore standardizzazione con procedure esterne al gruppo TeamSystem.

**I nostri consulenti sono a tua disposizione
per una demo di prodotto**

Per maggiori informazioni contattaci su
www.teamsystem.com

