

ALFA CRM

Adottare uno strumento di CRM vuol dire **orientare sul cliente il focus aziendale**, vuol dire studiarlo, raccogliere informazioni che lo riguardano, farsi carico dei suoi problemi, comunicargli con costanza la propria disponibilità ad assisterlo e poterlo così legare strettamente alla propria azienda. Le applicazioni di CRM (Customer Relationship Management) si pongono l'obiettivo di **supportare l'interazione** con i clienti, condividendo le informazioni fra le diverse aree aziendali ed automatizzando le attività di marketing. L'avvento di internet e delle applicazioni web consentono nuovamente alle aziende, dopo le economie di massa e dei rapporti anonimi, di stabilire **relazioni individuali** con i propri clienti, fornendo sempre risposte e servizi personalizzati. Sarà questo l'elemento distintivo delle aziende che sapranno rimanere competitive. Le soluzioni di Customer Relationship Management pronte per il web offrono una maggiore capacità di raggiungere i clienti, rispondere alle loro domande e fidelizzarli:

- utilizzando il web per comunicare direttamente con i clienti collegando in tempo reale i reparti della struttura gestionale;
- consentendo di aggiornare la forza di vendita e i data base di commercio elettronico con le medesime informazioni;
- acquisendo un quadro completo delle esigenze, delle preferenze e dei modelli d'acquisto dei clienti;
- consentendo azioni di marketing più efficaci, che si avvalgono di informazioni più accurate ed immediatamente accessibili sui clienti per realizzare iniziative mirate, fornendo alla forza vendita la capacità di offrire livelli di servizio più elevati -risposte più rapide, più pertinenti- per fidelizzare i clienti più redditizi.

Le principali funzioni di ALFA CRM:

- Gestione archivi clienti e contatti con funzioni di ricerca
- Annotazione chiamate telefoniche ricevute ed effettuate per una storia completa del rapporto intercorso
- Gestione opportunità di vendita con importo presunto e probabilità di acquisizione
- Registrazione delle attività svolte; gestione calendario attività programmate
- Funzionalità di ricerca sull'archivio delle segnalazioni
- Funzioni di configurazione: gestione gruppi di contatti, parametri email, campi informativi personalizzabili
- Gestione mailing list: creazione nuova lista e definizione delle informazioni personalizzate da archiviare
- Inserimento e aggiornamento destinatari; import dati da file esterni con possibilità di preview; funzioni di ricerca
- Invio email alla lista specificata; preview; invio previa autorizzazione del responsabile; funzionalità di cancellazione
- Verifica dei risultati della spedizione; statistiche sulle cancellazioni
- Aggiornamento automatico (sincronizzazione) archivi clienti con terminali portatili (PALM) in uso alla forza vendite