

mnisCRM



Lo strumento software ideale per migliorare le relazioni con i clienti e per la gestione puntuale e centralizzata dei dati commerciali.

OmnisCRM, il crm ideale



Introduzione

“OmnisCRM è la soluzione di **Customer Relationship Management** per gestire i rapporti che intercorrono ogni giorno con la clientela.”

VANTAGGI

OmnisCRM **migliora la qualità delle relazioni**, consentendo all'impresa di **aumentare la fidelizzazione** dei clienti e di acquisirne di nuovi. OmnisCRM incrementa la produttività del personale commerciale, marketing e assistenza post-vendita, rendendo disponibili a tutta l'organizzazione le preziose informazioni riguardanti i clienti.

INNOVAZIONE

La **soluzione innovativa per lo sviluppo dell'impresa**: OmnisCRM può essere adottato facilmente da imprese e organizzazioni di qualsiasi natura e dimensione che possono così contare su uno **strumento innovativo per la propria crescita aziendale**. La struttura modulare di OmnisCRM consente di **configurare la soluzione in base alle effettive esigenze** dell'organizzazione.

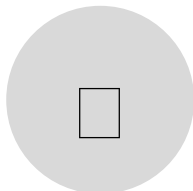
VALORE ALLE INFORMAZIONI

La visione unitaria del cliente e del mercato: il modo migliore per dare valore alle **informazioni** è raccoglierle mentre si formano, renderle **immediatamente disponibili**, metterle in relazione tra loro per poterle utilizzare con facilità anche in futuro. OmnisCRM gestisce in modo unitario e centralizzato tutte le informazioni che riguardano il cliente e il mercato rendendole così disponibili ai diversi settori aziendali.

Questo **facilita il lavoro del marketing, dell'area commerciale e dei servizi post-vendita**.

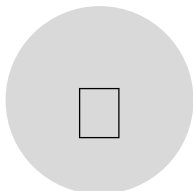
Avere il **controllo dei clienti** significa conoscere in ogni momento l'evoluzione delle trattative commerciali, l'avanzamento delle iniziative marketing, la qualità dei servizi erogati. OmnisCRM aiuta a **migliorare la gestione dei processi e delle risorse aziendali** aumentando l'efficienza e riducendo i costi dell'impresa.

I vantaggi del CRM



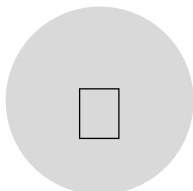
TENERE SOTTO CONTROLLO I PROCESSI

OmnisCRM aiuta a migliorare la **gestione dei processi e delle risorse aziendali** aumentando l'efficienza e **riducendo i costi dell'impresa**.



SEMPLICE, VERSATILE, COMPLETO E SICURO

Sviluppo a oggetti: **integrazione** con la suite Office e **con sistemi gestionali** e dipartimentali; **funzioni di reporting** e molto altro.



CENTRALITÀ AL CLIENTE

La vera ricchezza di ogni azienda sono i clienti; è risaputo che **acquisire un nuovo cliente costa molto di più che mantenerne uno già fidelizzato**.

La struttura del software

APPLICAZIONI

È composto da *n°6 applicazioni* che vivono per conto proprio ed ognuno di loro ha una sua determinata funzione:

- ▶ **Applicazione Server**
È il cuore del programma, è il modulo base sul quale poggiano tutti I moduli della Suite e si occupa della gestione del sistema.
- ▶ **Applicazione Contact**
È il modulo che permette di gestire i clienti, prospect e le relazioni con questi soggetti.
- ▶ **Applicazione Sales**
È il modulo che gestisce le opportunità e le offerte generate dalla forza vendita.
- ▶ **Applicazione Marketing**
È il modulo che gestisce le promozioni commerciali e le campagne marketing.
- ▶ **Applicazione Service**
È il modulo dedicato a tutta la gestione dei servizi di assistenza.
- ▶ **Applicazione Mobile**
È il modulo dedicato a chi lavora “in mobilità” e ha bisogno di avere sempre disponibili le informazioni essenziali del suo ambiente CRM anche su Tablet e Smartphone; inoltre il modulo gestisce le opportunità e le offerte generate dalla forza vendita e la gestione dei servizi di assistenza.



Il patrimonio informativo aziendale è una risorsa insostituibile.
Per questo è necessario proteggerlo in modo adeguato.

Un efficiente sistema di attribuzione delle permission, regola gli accessi degli utenti alle informazioni, storicizzandoli nel Sistema.

Specifiche funzioni di utilità analizzano la base dati per verificare nel tempo la qualità delle informazioni registrate.

Un vero e proprio check-up dello stato di salute dei vostri dati.

MODULI

È composto da *n°2 moduli* che per funzionare hanno bisogno obbligatoriamente uno delle 6 applicazioni.

▶ **Modulo Configuratore Commerciale**

È il modulo dedicato specificatamente alla preventivazione di “prodotti complessi”. Il **modulo** è del tutto integrato **all'applicazione Sales** che ne costituisce il prerequisito. La gestione dei servizi post-vendita (*installazione, manutenzione e assistenza*) è affidato **all'applicativo Service**.

▶ **Modulo Planning**

È lo strumento specifico che gestisce in modo puntuale le attività di commessa/progetto in termini di risorse umane, tempi, lavori, servizi e relative documentazione.

Il modulo è del tutto integrato **all'applicazione Service** che ne costituisce il prerequisito.

È il modulo base sul quale poggiano tutti i moduli della suite OmnisCRM e si occupa della gestione del sistema:

- ▶ Configurazione dei moduli applicative
- ▶ Gestione delle tabelle di base
- ▶ Definizione dei permessi di accesso agli utenti
- ▶ Manutenzione del database
- ▶ Importazione e sincronizzazione dei dati
- ▶ Schedulazione e controllo esecuzione dei servizi asincroni

FUNZIONI PRINCIPALI

▶ **Operatori**

Definisce ruoli e profili degli operatori e l'appartenenza ai team di lavoro.

▶ **Calendario**

Stabilisce l'orario giornaliero, i periodi di chiusura e i giorni di non attività per la sede principale, per le sedi secondarie e per ciascun operatore.

▶ **Numeratori**

Definisce le regole per la generazione automatica dei codici e delle numerazioni da attribuire alle anagrafiche, ai documenti, alle offerte, ai contratti, alle commesse, ecc.

▶ **Permessi**

Definisce i criteri di accesso degli operatori alle funzionalità di ciascun modulo applicativo CRM. In questo modo l'operatore potrà essere o meno abilitato alle seguenti azioni: inserisci, modifica, elimina, consulta.

▶ **Dati aggiuntivi**

Permette all'operatore di aggiungere ai campi standard già previsti, nuovi campi personalizzati dove annotare dati/informazioni in base alle proprie specifiche esigenze. I nuovi campi sono collocabili all'interno delle finestre standard o in nuove sezioni. Tutte le informazioni in essi contenute sono poi ricercabili attraverso i relativi filtri di ricerca nella funzione Esploratore e in tutte le funzioni di analisi.

▶ **Azioni guidate**

Genera procedure guidate personalizzate (*Wizard*) per velocizzare le operazioni di inserimento dei dati da parte degli operatori.

▶ **Generatore di report**

Realizza report personalizzati in modo semplice e guidato.

▶ **Metodologie**

Definisce le fasi e la sequenza di avanzamento della trattativa commerciale e della commessa (*Pipeline*).

▶ **Modello dei messaggi**

Consente di predefinire diversi modelli (*Template*) di messaggi per l'invio di e-mail (*messaggio, testata, piede e allegati*).

▶ **Importa nominativi**

Permette di importare liste di nominativi da file Excel o da file di testo con separatori predefiniti.

▶ **Omonimia**

Consente di ricercare ed eliminare i nominativi duplicati all'interno del data base.

▶ **Analisi qualità dati**

Verifica la presenza (o l'assenza) dei principali dati dei nominativi per garantire nel tempo la congruenza e la completezza delle informazioni.

▶ **Tabelle**

Contiene tutte le tabelle di base dei moduli applicativi OmnisCRM. Ciascuna tabella è modificabile direttamente dall'operatore in possesso delle specifiche autorizzazioni.

▶ **Messengeria**

È lo strumento di messaging proprietario di OmnisCRM che consente agli operatori di scambiarsi messaggi all'interno dell'azienda.

▶ **Sincronizza database**

In presenza di dispositivi che operano in modalità offline, la procedura attiva in modo automatico o manuale i processi di allineamento bidirezionale dei dati.

▶ **Configurazione finestre**

Permette di sincronizzare gli elementi presenti nelle finestre dell'applicazione in funzioni di diversi profili utente.

DATA EXCHANGE SYSTEM

Gestisce l'acquisizione automatica di dati da sistemi gestionali e dipartimentali.

L'amministratore di sistema può definire le regole di estrazione dei dati dal "sistema origine" e quelle di registrazione nel "sistema di destinazione".

E' possibile definire la schedulazione automatica delle operazioni in momenti prefissati e prevedere l'eventuale normalizzazione dei dati prima della loro registrazione nel CRM.



Qualcuno le chiama
semplicemente relazioni,
per noi sono un tesoro.
Gestirle al meglio
significa aumentare la
redditività dell'azienda.

Il modo migliore per dare valore alle informazioni è raccoglierle mentre si formano, renderle subito disponibili, metterle in relazione tra loro per poterle utilizzare anche in futuro.

Contact

Contact è il principale modulo applicativo della suite.

Contact è il modulo di OmnisCRM che si occupa della raccolta e della gestione condivisa di informazioni, attività, documenti e relazioni che ogni giorno si generano in azienda con clienti, prospect e fornitori.

RELAZIONI

Gestisce le relazioni che intercorrono tra gli operatori aziendali e le persone dei nominativi (clienti, prospect e fornitori). Le relazioni vengono organizzate in ordine cronologico e raggruppate secondo la tematica a cui si riferiscono (titolo dell'azione commerciale, della campagna marketing, della richiesta di assistenza, del progetto, ...). In questo modo è possibile seguirne lo sviluppo progressivo, consultando informazioni e documenti associati e verificando il completamento delle attività correlate.

ESPLORATORE

Rappresenta la funzione più completa di analisi dei nominativi in quanto consente di effettuare ricerche molto articolate sulle informazioni presenti nell'archivio dei nominativi. L'Esploratore non si limita all'estrazione di una lista di nominativi dalle caratteristiche comuni, ma consente di utilizzare i nominativi estratti per effettuare operazioni mirate di profilazione o per coinvolgerli in attività di comunicazione.

POSTA ELETTRONICA INTEGRATA

Il client di posta integrato nell'applicazione crm ti permette di continuare ad usare i tuoi server di posta abituali con maggiore valore aggiunto perché puoi rispondere, inoltrare e registrare nel crm le mail più importanti senza doverti spostare da OmnisCRM. Il client ti segnala le mail ricevute da clienti importanti per consentirti di gestirle in modo prioritario. Le mail registrate possono essere condivise con i colleghi senza aumentare inutilmente il traffico del server di posta e possono quindi essere disponibili anche dopo molto tempo senza doverle mantenere nella tua casella di posta.

VISIONE DEL CLIENTE A 360°

In un'unica finestra puoi avere la visuale istantanea a 360° di tutte le informazioni relative ai tuoi clienti: opportunità, offerte, vendite, relazioni, attività, richieste di servizio, contratti di assistenza, campagne marketing, ecc..

AGENDE CONDIVISE

OmnisCRM gestisce le attività degli operatori, la pianificazione delle agende e la prenotazione delle risorse aziendali (sale riunioni, autovetture, attrezzature, ecc...). L'agenda raccoglie l'insieme delle attività pianificate. Disponendo delle apposite autorizzazioni, è possibile condividere le agende con altri operatori. L'agenda permette di tenere sotto controllo il calendario degli appuntamenti e i task di ogni operatore. L'agenda può essere sincronizzata con i calendari più diffusi (ad esempio Outlook, Google Calendar, iCalendar).



Per chiudere una trattativa commerciale in breve tempo non basta la parola, ci vuole strategia.

Trasformiamo la tua forza vendita in una voce autorevole.

Utilizzato in modalità online oppure offline, Sales è lo strumento ideale per chi lavora nell'area commerciale. L'opportunità viene definite in tutte le sue dimensioni: valore, probabilità di successo, data di prevista chiusura, concorrenti in gara, azioni da intraprendere. Un efficace sistema di controllo permette di seguire lo sviluppo della trattativa dal suo inizio fino alla sua conclusione.

Sales

Sales gestisce le opportunità e le offerte generate dalla forza vendita.

Le soluzioni per l'area Sales permettono di gestire le opportunità e le offerte commerciali generate dalla forza vendita e dal marketing, consentendo di verificare in qualsiasi momento l'avanzamento delle trattative commerciali e le previsioni di vendita. L'opportunità viene definita in tutte le sue dimensioni: valore, probabilità di successo, previsione di chiusura, concorrenti in gioco, azioni da intraprendere.

Un efficace sistema di controllo permette di seguire lo sviluppo della trattativa dall'inizio alla sua conclusione.

TIENI SOTTO CONTROLLO I TUOI OBIETTIVI

Un dashboard efficace e dinamicamente aggiornato ti permette di verificare lo stato delle tue trattative e il raggiungimento degli obiettivi individuali e di gruppo. L'organizzazione per 'temi' delle relazioni con clienti e prospect fornisce un quadro chiaro, preciso e condiviso delle trattative.

FACILITA LA PRODUZIONE DI OFFERTE

OmnisCRM prevede una gestione completa dell'offerta, dalla sua prima formulazione, all'invio dei documenti al destinatario, dalla creazione di successive release alla sua chiusura. Il sistema mette a disposizione dell'operatore molteplici ed efficaci funzioni: gestione delle versioni/revisioni, delle duplicazioni e degli allegati; spedizioni via e-mail con trasformazione automatica dei documenti in formato PDF e contestuale archiviazione di tutti i documenti relativi all'offerta; pianificazione automatica delle azioni successive.

AUMENTA IL NUMERO DI OPPORTUNITÀ

L'attività dei commerciali incrementa progressivamente un archivio di informazioni che possono essere analizzate secondo le dimensioni che più sono significative per l'organizzazione come, ad esempio:

- ▶ L'avanzamento delle trattative
- ▶ Le previsioni di chiusura
- ▶ Le vendite effettuate nel periodo

Potenti funzioni di analisi permettono di individuare nuove proposte da portare ai tuoi clienti moltiplicando la generazione di opportunità e ricavi per la tua azienda.

STANDARDIZZARE L'OFFERTA

Per velocizzare la produzione delle offerte e ridurre gli errori nel data-entry l'applicazione permette di configurare modelli di offerta personalizzati, composti ognuno da più sezioni che possono contenere lettere di presentazione, tabelle di quotazione, schede tecniche, parti riepilogative, riferimenti contrattuali e condizioni di fornitura riproducibili in varie lingue. Il fascicolo di offerta viene quindi automaticamente generato in base alla struttura definita nel modello.



L'ufficio marketing vede le migliori soluzioni da percorrere, noi lo aiutiamo a raggiungere i migliori risultati.

Con Marketing puoi avviare azioni massive di contatto attraverso i più efficaci canali di comunicazione, email, fax, sms, telemarketing, e verificare in qualsiasi momento l'avanzamento delle campagne e gli esiti ottenuti.

Marketing

Marketing è l'applicazione che gestisce le promozioni commerciali e le campagne marketing.

Con Marketing è semplice effettuare comunicazioni massive, gestire eventi e azioni telemarketing.

Specifiche funzioni di analisi permettono di valutare l'avanzamento delle iniziative e di verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati.

GESTIRE LE CAMPAGNE

L'organizzazione marketing può agevolmente progettare e gestire le campagne e le promozioni commerciali. Il target dei clienti attivi o potenziali oggetto della campagna, viene profilato sulla base delle informazioni che li caratterizzano. Specifici report permettono di analizzare l'avanzamento delle campagne, valutare i risultati ottenuti fino a quel momento, misurare l'efficienza degli operatori e verificare l'efficacia dei canali di contatto utilizzati.

SEGMENTARE I CLIENTI

Con OmnisCRM è possibile analizzare gli insiemi di nominativi e prospect per creare dei cluster omogenei a cui inviare le comunicazioni di marketing o le note informative nel caso di newsletter. Le regole di segmentazione possono essere salvate per riutilizzarle anche in tempi successivi senza doverle creare nuovamente.

COMUNICARE CON IL MERCATO

Con OmnisCRM è facile organizzare e realizzare efficaci campagne di marketing utilizzando diversi canali di comunicazione: email, sms, posta, call center. La gestione degli eventi (meeting, fiere, ecc.) è possibile con specifiche funzioni che affiancano l'organizzazione nei vari passi (inviti, iscrizioni, partecipazione, follow-up). I lead generati dall'attività del marketing vengono assegnati ai commerciali per la gestione delle opportunità. OmnisCRM è integrato anche con i principali motori di invio massivo di email.

CONOSCERE LA CONCORRENZA

L'elevato livello di competizione richiede all'organizzazione il controllo attento e costante della concorrenza. OmnisCRM mette a disposizione gli strumenti più idonei per censire i concorrenti, registrarne la presenza presso clienti e prospect, analizzare il posizionamento rispetto al proprio portafoglio di offerta e al proprio mercato. OmnisCRM consentirà di mantenere costante la conoscenza dei concorrenti, verificare la loro dinamicità e fornire alla propria forza commerciale i giusti argomenti e strumenti per competere.



Mantenere i Clienti è meno costoso che acquisirne di nuovi, per questo ascoltare e soddisfare le loro richieste è il focus di un servizio post-vendita che crea valore.

La fidelizzazione del cliente prima di tutto. La gestione puntuale e completa delle richieste di assistenza e degli interventi, per mantenere nel tempo il rapporto di fiducia con il cliente.

Service

Service è il modulo applicativo dedicato alla gestione dei servizi di assistenza.

L'assistenza post vendita rappresenta per molte aziende uno degli aspetti più qualificanti ai fini della fidelizzazione dei clienti ma al tempo stesso uno dei più critici da gestire. La soddisfazione del cliente si ottiene solo se gli interventi sono puntuali, mirati ed esaustivi. Questo risultato si raggiunge attraverso una gestione ben organizzata delle informazioni, dalla richiesta del cliente alla risoluzione del suo problema.

GESTIRE LE RICHIESTE DI SERVIZIO

OmnisCRM registra la storia di tutte le richieste di assistenza, le risposte fornite e gli interventi effettuati. Consente di programmare gli interventi di manutenzione periodica con la possibilità di indicare a quali matricole si riferiscono e informando i clienti prima della loro erogazione. Assiste gli addetti nella diagnosi dei problemi verificando l'eventuale presenza di soluzioni già adottate a fronte del medesimo problema. La gestione degli SLA (Service Level Agreement) è collegata ai contratti e permette di schedare gli interventi per priorità. Un efficace sistema di analisi dinamica delle richieste di servizio aperte permette di verificare il rispetto degli SLA.

MANUTENZIONI PROGRAMMATE

Con OmnisCRM puoi registrare i contratti di assistenza stipulati con i clienti. Il contratto può prevedere diverse modalità di erogazione dei servizi come, ad esempio, servizi programmati, manutenzioni straordinarie, pacchetti a scalare). Nel caso di servizi programmati si possono definire le regole di pianificazione in modo da schedare automaticamente le agende dei tecnici e rispettare gli impegni contrattuali. All'approssimarsi delle scadenze l'applicazione avvisa il coordinatore dell'assistenza della necessità di rendere definitivi gli interventi precedentemente pianificati su base 'provvisoria'.

ASSEGNARE GLI INTERVENTI AL PERSONALE TECNICO

Al momento della registrazione del ticket l'operatore del support può specificare le informazioni che qualificano il problema, la descrizione del guasto, il codice di matricola e il prodotto interessato, il tipo di problema e molte altre cose. Viene anche informato dal sistema sulla presenza di uno SLA (Service Level Agreement), se è previsto nel contratto, e può quindi intervenire nei tempi previsti. La visione integrata degli impegni del personale di assistenza è fondamentale per poter assegnare con precisione gli interventi. OmnisCRM offre gli strumenti giusti per pianificare e comunicare agli incaricati il programma di lavoro e le istruzioni per l'esecuzione delle attività. E' possibile includere nella pianificazione anche il personale di altre aziende - terzisti - che devono operare in sincronia con i nostri tecnici o in autonomia. La programmazione degli interventi è facilitata anche da specifiche funzionalità che permettono, ad esempio, di prevedere il tempo previsto di esecuzione, di scegliere le persone a cui assegnare l'intervento sulla base delle competenze o di specifiche abilitazioni o, ancora, sulla disponibilità presente nella loro agenda.

RAPPORTINI DI INTERVENTO E CONSUNTIVAZIONE

Alla conclusione dell'intervento il tecnico può consuntivare il tempo impiegato e tutte le quantità che saranno fatturate sulla base di quanto concordato con il cliente e stabilito nel contratto di fornitura dei servizi (ad esempio, il tempo di trasferta, eventuali spese). L'applicazione permette quindi di produrre in modo automatico e sulla base di modelli personalizzabili il rapportino di intervento che può essere trasformato in formato PDF e consegnato al cliente. La firma del cliente può essere acquisita direttamente al tablet o dallo smartphone del tecnico di assistenza. Un pannello di controllo dei rapportini permette al back office di verificare le quantità consuntivate e le tariffe applicate prima di passare le informazioni al processo di fatturazione.

GESTIRE I CONTRATTI DI ASSISTENZA

In OmnisCRM è presente un insieme completo di funzioni per la gestione dei contratti che comprende, ad esempio:

- ▶ L'elenco dei servizi previsti, gli interventi da erogare per ogni servizio, le regole di pianificazione degli interventi programmati
- ▶ Le matricole associate al contratto
- ▶ Le tariffe concordate con il cliente che saranno applicate per la fatturazione degli interventi
- ▶ Le regole di rinnovo del contratto, i rinnovi effettuati, le regole per la fatturazione e il conseguente piano di fatturazione (scadenziario) che viene trasmesso al sistema gestionale.

La consultazione del contratto consente di avere la visione immediata dei ticket registrati, degli interventi effettuati e dei relativi consuntivi e, in generale, di tutte le informazioni associate ad esso.

GESTIONE DEI PROGETTI: PIANIFICARE, INFORMARE, CONTROLLARE...E MOLTO DI PIÙ

La gestione del support si completa con il gruppo di funzioni orientate alla gestione dei progetti - noti anche come commesse - che possono normalmente prevedere molte risorse impegnate per un arco temporale esteso. Esempi di progetti sono: l'installazione e l'avviamento di un impianto, la progettazione e realizzazione di un nuovo prodotto, la formulazione di una proposta commerciale che richieda, per la sua presentazione, uno studio di fattibilità, la predisposizione di documentazione, la quotazione economica della proposta. OmnisCRM permette di definire la commessa, pianificarla e assegnare le attività alle persone del team, stabilire quali documenti devono essere prodotti, raccogliere e organizzare tutta la documentazione di commessa, registrare le relazioni intercorse tra i vari soggetti. Inoltre è possibile collegare al progetto i contratti sia attivi che passivi, registrare i costi previsti e quelli sostenuti (tempo del personale, spese di trasferta, acquisto di beni e servizi, ecc.), prevedere e registrare i ricavi per calcolare il primo margine di commessa e controllarne così, in modo semplice e immediato, l'avanzamento.



OmnisCRM Mobile: Il tuo mondo sempre a portata di mano.

OmnisCRM Mobile è dedicato a chi lavora anche “in mobilità” e ha bisogno di avere sempre disponibile il suo archivio commerciale.

Mobile

È il modulo OmnisCRM applicativo dedicato a chi lavora “in mobilità” e ha bisogno di avere sempre disponibili le informazioni essenziali del suo ambiente CRM anche su Smartphone e Tablet.

INSTALLA MOBILE SUL DISPOSITIVO CHE PREFERISCI

Inizia ad usare l'applicazione, ovunque ti trovi.

L'applicazione è sempre aggiornata all'ultima versione e quindi puoi sempre accedere ai tuoi dati velocemente.

CURIAMO OGNI MINIMO DETTAGLIO

Mobile è fatto per semplificare il tuo lavoro, facendoti accedere velocemente alle informazioni di tuo interesse grazie ad un'interfaccia facile e intuitiva.

LE TUE INFORMAZIONI SONO PREZIOSE

A ciascuno il suo: Mobile permette il pieno controllo degli accessi ai dati mediante profili specifici assegnati agli operatori autorizzati.

COMUNICARE DIVENTA FACILE CON MOBILE

Le email ricevute e spedite vengono associate ai relativi contatti per “tema”: tutto rimane in perfetto ordine e diventa facilmente recuperabile.

CONTROLLO E AZIONE

Verificare le performance e agire conseguentemente focalizzando rapidamente i dati più rilevanti con i cruscotti digitali di OmnisCRM.

MANTIENE I TUOI CONTATTI CON PRECISIONE E COMPLETEZZA

- ▶ Tutte le funzioni sono facilmente identificabili all'interno di un menu personalizzabile dall'utente
- ▶ L'anagrafica delle aziende comprende un insieme completo di informazioni, presentate con chiarezza e rese facilmente accessibili
- ▶ I contatti possono essere usati per inviare direttamente una email e nel contempo associarla ad una specifica relazione col cliente, mantenendo tutto in ordine in tempo reale
- ▶ Visione panoramica del cliente: puoi "surfare" tra informazioni di tipo geografico, finanziario, commerciale, marketing...
- ▶ Amplia la struttura informativa definendo autonomamente campi personalizzati aggiuntivi
- ▶ Consulta in qualsiasi momento con facilità e sicurezza i documenti mantenuti al sicuro nel database di OmnisCRM

GESTISCI IN TEMPO REALE LE RELAZIONI CON I TUOI CLIENTI

Raggruppa le relazioni con i tuoi Clienti per argomento (Tema), per registrare i fatti più importanti e aiutarti a programmare le tue azioni future.

PROGRAMMA LE AZIONI DI VENDITA

Ricerca, consulta, analizza, rivedi i dettagli per decidere: tutte cose che puoi fare con le tue azioni di vendita.

Con Mobile puoi passare dall'Opportunità al Tema, consultare le relazioni col tuo Cliente e inviargli direttamente una email.



Produrre un'offerta in tempi rapidi e senza errori, uniformando lo stile di comunicazione della tua azienda.

Configuratore Commerciale è lo strumento ideale per agevolare il personale commerciale nella produzione di offerte articolate e complesse.

Configuratore Commerciale

Offerte complesse in tempi rapidi e senza errori.

Realizzare un'offerta relativa a prodotti complessi è un'attività impegnativa che richiede molto tempo, il contributo di competenze diverse necessarie per la configurazione del prodotto/impianto e che può comportare errori e un numero elevato di revisioni. **OmnisCRM** mette a disposizione dell'area sales il Configuratore commerciale, lo strumento specifico per ridurre sensibilmente il tempo di realizzazione delle offerte, generare i documenti in modo automatico, fornire al cliente tutte le informazioni (schede tecniche, applicazioni, referenze, ecc.) per valutare la proposta e tracciare l'avanzamento dell'opportunità fino alla sua conclusione.

Con **OmnisCRM** la definizione della struttura dei prodotti complessi e dei modelli di offerta sono operazioni che vengono svolte solo quando serve, normalmente in fase iniziale o quando si aggiunge un nuovo prodotto al catalogo dell'azienda. Nell'attività quotidiana il commerciale utilizza i prodotti e i modelli predefiniti per fare le offerte e inviarle ai clienti.

Il commerciale prepara l'offerta individuando i prodotti e definendo le componenti (alternative, obbligatorie, opzionali, eventuali versioni diverse). Il sistema controlla automaticamente la coerenza tra i prodotti offerti e le diverse opzioni disponibili. Se sono state attivate delle politiche di gestione cross-selling / up-selling **OmnisCRM** propone al commerciale l'inserimento dei relativi prodotti e servizi. Se previsto si inseriscono in offerta anche i servizi collegati ai prodotti - ad esempio per il montaggio e il collaudo dell'impianto e gli eventuali canoni di assistenza - e i possibili costi aggiuntivi quali, ad esempio, il trasporto, l'imballaggio, i costi finanziari. Anche la regola di associazione tra prodotti e servizi è definibile a priori in modo che non ci siano dimenticanze quando si crea l'offerta.



La gestione efficace di un progetto è la chiave per garantirne il buon esito e la redditività. Planning è lo strumento ideale per conseguire questi risultati.

Planning pianifica e registra in modo puntuale tutte le attività di commessa, tutti i documenti e le informazioni a corredo, i costi e le spese sostenute, i ricavi e i margini di commessa. In questo modo è facile verificare l'avanzamento del progetto e misurare i risultati sin lì ottenuti.

Planning

Il buon esito e la redditività di attività complesse, dispendiose e prolungate nel tempo, dipendono da una corretta impostazione del progetto e dal costante monitoraggio di tutti gli elementi coinvolti.

Planning è lo strumento specifico che gestisce in modo puntuale le attività di Commessa/Progetto in termini di risorse umane, tempi, lavori, servizi e relativa documentazione.

ORGANIZZAZIONE E PIANIFICAZIONE

- ▶ Possibilità di gestire diverse tipologie di commesse
- ▶ Assegnazione ad un team di operatori e persone esterne con ruoli e funzioni
- ▶ Pianificazione facilitata mediante associazione alla commessa di una metodologia (*Fasi, Tipi attività*) e rappresentazione grafica della pianificazione (*Gantt*)
- ▶ Definizione di attività milestone
- ▶ Correlazione tra commesse (*principale e secondarie*) per la gestione di progetti complessi
- ▶ Elaborazione e controllo stati avanzamento di commessa
- ▶ Associazione all'offerta che ha generato la commessa
- ▶ Gestione dei consuntivi legati alle attività pianificate
- ▶ Definizione dei rapporti e dei ruoli relativi al personale di eventuali aziende sub-fornitrici
- ▶ Associazione di Contratti Attivi e Passivi e di Richieste di Servizio con relativi costi e ricavi
- ▶ Registrazione di tutte le relazioni avvenute per mantenere sempre aggiornato lo stato delle relazioni tra i vari settori della commessa
- ▶ Pianificazione della redazione di documenti richiesti dal progetto, con relativo stato di avanzamento

GESTIONE DOCUMENTALE

- ▶ Associazione alla commessa di tutti i documenti, sia obbligatori che facoltativi, generati dal personale che vi opera o ricevuti dall'esterno (*ad esempio dal committente*)
- ▶ Invio di email e allegati con archiviazione automatica nella commessa
- ▶ Verifica dello stato di avanzamento della redazione di documenti di progetto
- ▶ Portafoglio commesse

GESTIONE COSTI E RICAVI

- ▶ Associazione automatica di tariffe e costi orari per ciascun operatore del team di commessa
- ▶ Imputazione rimborsi spese
- ▶ Consuntivazione delle attività svolte

ANALISI DELLE COMMESSE

- ▶ **Commesse:** nominativo, offerta, operatore, ruolo, responsabile, metodologia, causale tassatività, tipo commessa, intervallo temporale inizio/fine, tipo lavorazione (*interna/esterna*), prodotto (*famiglia, macro-famiglia, linea*)
- ▶ **Avanzamento commesse:** per controllare ed analizzare lo stato di avanzamento delle commesse
- ▶ **Scadenziario commesse:** per verificare le attività da svolgere, le scadenze e il personale coinvolto.
- ▶ **Attività per commessa:** per controllare ed analizzare tutte le attività di commessa
- ▶ **Consuntivi:** per verificare la consuntivazione di commessa
- ▶ **Note spese:** per esaminare le note spesa di commessa
- ▶ **Riepilogo costi/ricavi** con eventuale evidenza dei dettagli e del calcolo del primo margine di commessa



CNT&t s.r.l.
Corso Cento Cannoni, 14
15121 - Alessandria

www.crmcnt.com