

OmniCRM



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.

Tabella comparativa

“Elenco delle funzioni principali.
Tutti i moduli condividono la stessa base dati.”

	OmnisCRM CONTACT	OmnisCRM SALES	OmnisCRM MARKETING	OmnisCRM SERVICE
Gestione profili operatori	✓	✓	✓	✓
Gestione calendari operatori	✓	✓	✓	✓
Personalizzazione dei contatori	✓	✓	✓	✓
Personalizzazione dei permessi per operatore	✓	✓	✓	✓
Personalizzazione campi aggiuntivi per la gestione di dati con proprie specifiche aziendali	✓	✓	✓	✓
Creazione di “Wizard” personalizzati per ogni operazione di inserimento	✓	✓	✓	✓
Creazione di report personalizzati	✓	✓	✓	✓
Personalizzazione delle metodologie (sequenze trattativa commerciale)	✓	✓	✓	✓
Personalizzazione dei messaggi per l’invio di e-mail e altro	✓	✓	✓	✓
Importazione liste di nominativi da Excel o testo	✓	✓	✓	✓
Gestione nominativi duplicati (Omonimia)	✓	✓	✓	✓
Tabelle del DB già attive e modificabili direttamente dall’operatore	✓	✓	✓	✓
Messaggistica interna aziendale	✓	✓	✓	✓
Sincronizzazione DB da dispositivi offline	✓	✓	✓	✓
Personalizzazione schermate del software per ogni operatore	✓	✓	✓	✓
Data Exchange System (Acquisizione automatica dei dati da gestionale)	✓	✓	✓	✓
Gestione relazioni tra operatori, clienti e fornitori	✓	✓	✓	✓
Esploratore (Funzione più completa di analisi dei nominativi)	✓	✓	✓	✓
Posta elettronica integrata nel CRM	✓	✓	✓	✓
Visione del cliente a 360° (unica interfaccia con tutte le informazioni e/o attività collegate al cliente)	✓	✓	✓	✓
Agende condivise (pianificazione delle agende per tutte le risorse aziendali)	✓	✓	✓	✓

	OmnisCRM CONTACT	OmnisCRM SALES	OmnisCRM MARKETING	OmnisCRM SERVICE
Gestione offerte		✓		
Gestione ordini		✓		
Pipeline		✓		
Forecast		✓		
Analisi vendite		✓		
Catalogo prodotti		✓		
Analisi listini e prodotti		✓		
Gestione campagne marketing			✓	
Gestione liste di campagne marketing			✓	
Gestione di tutti i canali di contatto (Posta, e-mail, Fax, Telemarketing, pubblica ecc.)			✓	
Analisi risultati campagne marketing			✓	
Gestione richieste dei clienti				✓
Gestione contratti				✓
Gestione consuntivi				✓
Gestione matricole/impianti				✓
Rapportini				✓
Rinnovo e gestione fatturazione contratti				✓

Soluzioni facoltative

	OmnisCRM CONTACT	OmnisCRM SALES	OmnisCRM MARKETING	OmnisCRM SERVICE
Data mart	✓	✓	✓	✓

	OmnisCRM CONTACT	OmnisCRM SALES	OmnisCRM MARKETING	OmnisCRM SERVICE
Piattaforma desktop e web (facoltativa per operatore)	✓	✓	✓	✓
Piattaforma mobile, tablet e smartphone (facoltativa per operatore)	✓	✓	✓	✓

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.

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.

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.



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

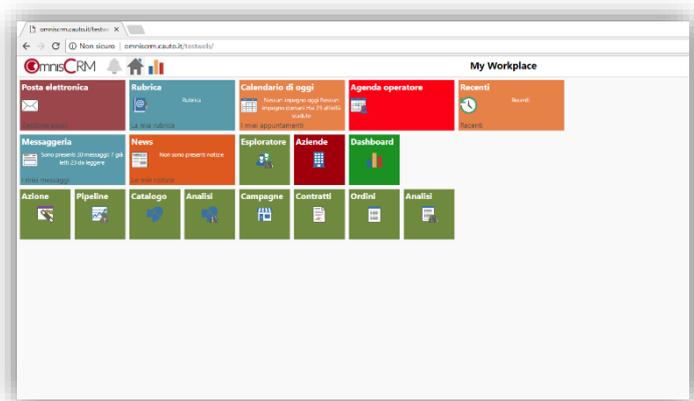
Un efficiente sistema di attribuzione delle permission, regola gli accessi degli utenti alle informazioni, storicizzandoli nel Sistema.

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.

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

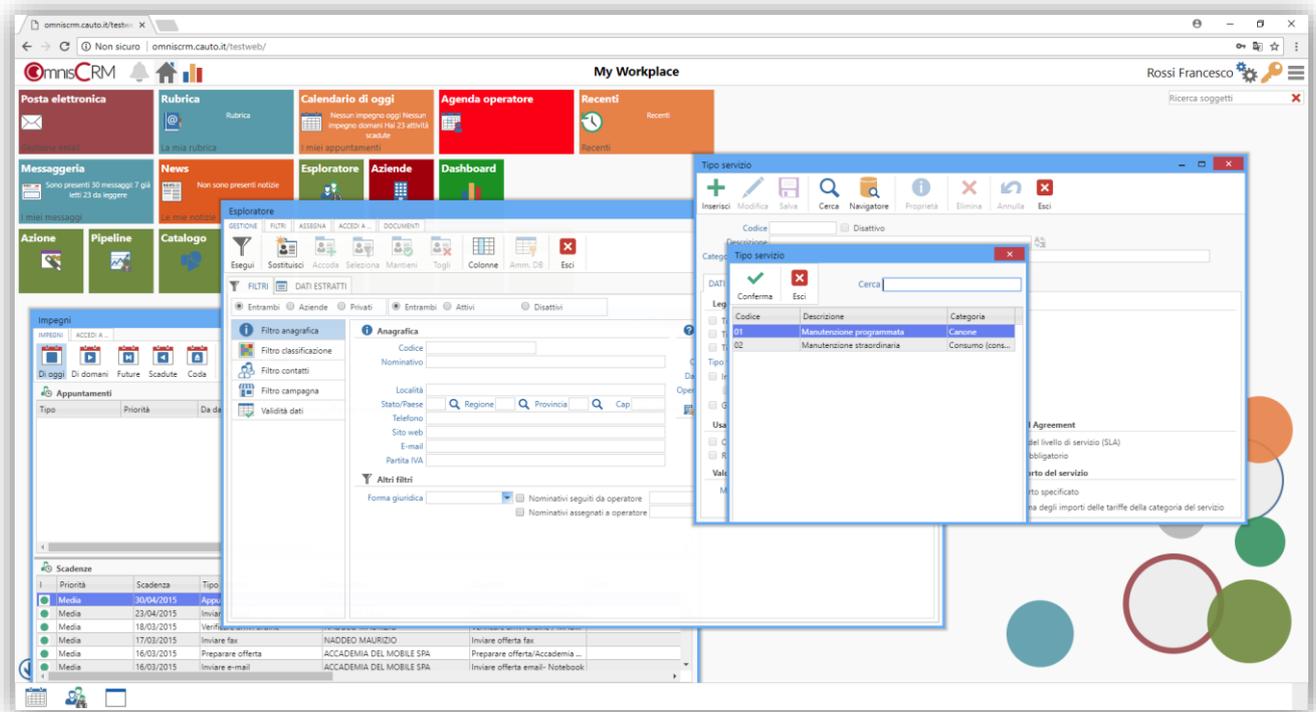
Il client di posta integrato nell'applicazione crm ti permette di continuare ad usare i tuoi server di posta abituali con maggiore valore aggiunto perché puoi rispondere, inoltrare e registrare nel crm le mail più importanti senza doverti spostare da OmnisCRM. Il client ti segnala le mail ricevute da 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).





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 schedulare 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 schedulare 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.



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

www.crmcnt.com