GESTIONE STUDI DI CONSULENZA, PROFESSIONISTI, ENTI DI FORMAZIONE ED AZIENDE

IL CRM

Customer Relationship Management

SOFTWARE - RICERCA - E-LEARNING





Un CRM è un articolato insieme di attività e organizzazione delle informazioni pensato per ottimizzare il rapporto tra impresa e cliente.

Il **software CRM** è uno dei moduli integrati di **Sicurweb**, che consente un nuovo metodo di lavoro e di gestione dei processi, favorendo un'efficienza organizzativa ed aumentando il fatturato aziendale.

Il **software** consente l'organizzazione sistematica delle informazioni sul cliente e la relativa gestione: dai primi contatti come potenziale cliente (**lead**), alla gestione delle trattative, dai preventivi accettati alla trasformazione del lead in cliente, con la gestione ed il controllo di tutto il flusso di lavoro sulla singola azienda (contatti, comunicazioni avvenute, preventivi, fatture, commesse e progetti in essere o già effettuati, attività ed eventi svolti).

COS'È UN CRM

Con il modulo CRM di SICURWEB si può:

- ▶ Creare i leads e gestire le trattative fino all'acquisizione come cliente e alla trasformazione del lead in azienda
- ► Creare e gestire campagne di marketing
- ► **G**estire commesse / progetti
- Gestire attività
- ► **G**estire eventi, riunioni etc.
- ► **G**estire le scadenze
- ▶ Gestire le comunicazioni con le aziende e con i leads: email, sms, telefonata o altro tipo di comunicazione
- ▶ Gestire gli accessi alle informazioni con profili personalizzati sugli utenti
- Creare e Gestire preventivi
- ▶ Generare fatture
- ▶ Generare e inviare fatture elettroniche verso PA e verso privati
- Visualizzare il diagramma di Gantt su commesse e attività
- Organizzare tutte le informazioni di un'azienda per avere un quadro completo e gestire il rapporto con la stessa, nel tempo/
- ► Filtrare ed estrapolare i dati e consultare report statistici

COSA PERMETTE DI FARE IL CRM

LEADS: creare un nuovo lead, gestire le comunicazione e le trattative, trasformazre il lead acquisito in azienda

AZIENDA: gestire e controllore il flusso di lavoro sull'azienda, gestire le comunicazioni, organizzare le informazioni delle aziende

COMMESSA / PROGETTO: aprire e gestire commesse/progetti legati ad un'azienda

ATTIVITÀ: creare, gestire e lavorare attività direttamente sull'azienda o legate ad una commessa/progetto

EVENTI: creare e gestire eventi, invitare i partecipanti all'evento

CAMPAGNE MARKETING: creare e gestire una campagna di marketing

PREVENTIVI: creare e gestire preventivi sui leads e sulle aziende

FATTURE: creare fatture, generare fatture dai preventivi fatti, generare ed inviare fatture elettroniche verso PA e/o verso privati

COSA PERMETTE DI FARE IL CRM

In più permette di gestire anche:

SCADENZE: visualizzare e gestire le scadenze generate all'interno del CRM all'interno di un calendario

NOTIFICHE SCADENZE: inviare notifiche agli amministratori, ai CRM Admin e ai responsabili

PROFILI DI ACCESSO

REPORT: elaborare i dati per misurare l'efficienza dei risultati ottenuti attraverso report statistici

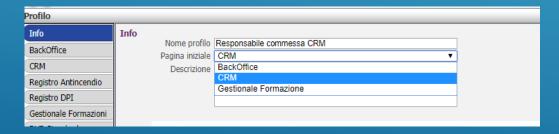
COSA PERMETTE DI FARE IL CRM

Gli **utenti** nel **CRM** sono gli utenti creati in **Sicurweb** ognuno con un profilo associato in base al proprio ruolo.

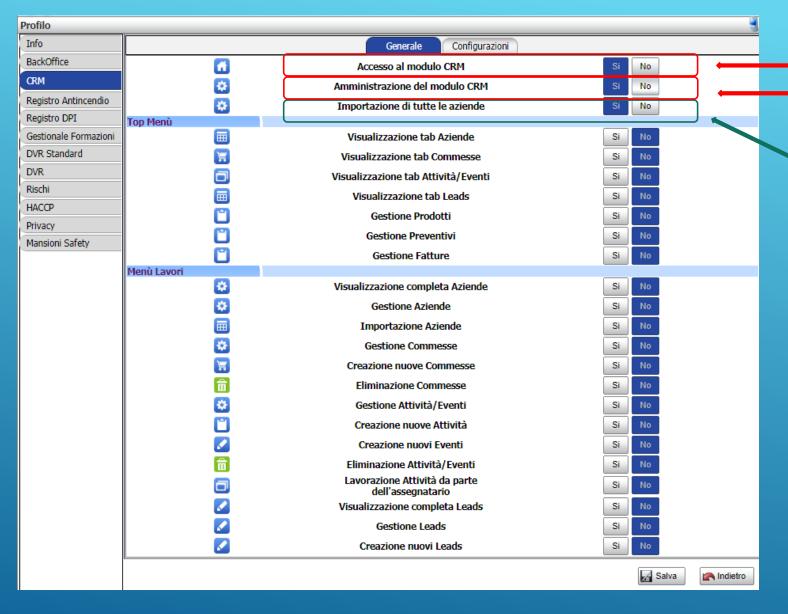
L'accesso alle informazioni e più in generale al CRM è infatti esteso, seppure in modo controllato, a tutti i soggetti che partecipano al team di lavoro; è possibile quindi creare profili con differenti permessi e livelli di accesso:

- PROFILO AMMINISTRATORE
- PROFILO AMMINISTRATORE CRM
- PROFILO RESPONSABILE COMMESSA
- PROFILO COMMERCIALE
- PROFILO ASSEGNATORIO

Per i profili non amministratore è possibile dare l'accesso diretto al solo modulo CRM; per fare questo basterà nella creazione del profilo, nel tab Info selezionare nel campo «Pagina Iniziale» -> CRM: in questo modo l'utente quando effettua il login all'interno del sistema accede direttamente al modulo crm senza passare per il backoffice.



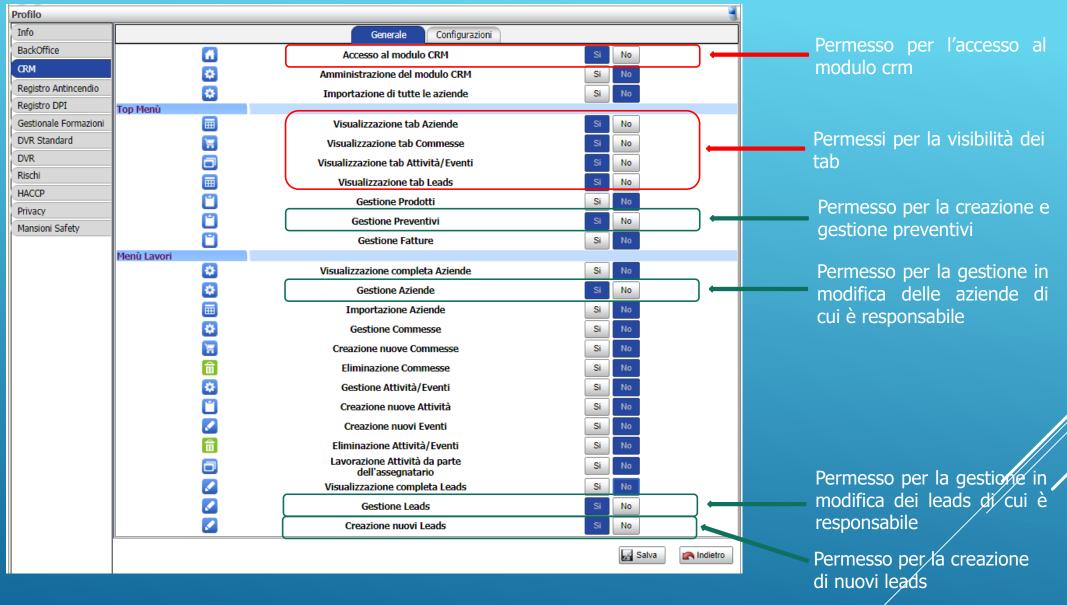
UTENTI E PROFILI DEL CRM



Permessi per l'accesso al modulo crm Permesso che ingloba in se tutti i permessi dell'amministratore nel CRM

Permesso relativo all'importazione delle aziende dal backoffice: tale permesso dà la visibilità, nel tab Aziende -> tasto «Nuovo», di tutte le aziende del backoffice con la possibilità di importarla nel CRM

PROFILO CRM ADMIN



PROFILO STANDARD COMMERCIALE CRM

Può vedere le aziende e i leads di cui è responsabile

SUI LEADS:

- Crea nuovi leads, li gestisce e li lavora
- Può lavorare solo i leads a lui assegnati

SULLE AZIENDE:

 può gestire le comunicazioni sulle aziende di cui è responsabile

SU COMMESSE E ATTIVITÀ:

Non vede niente

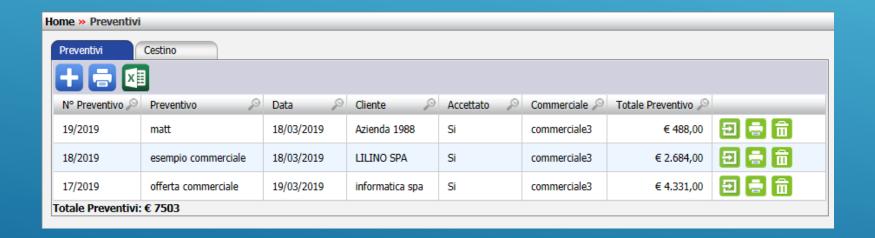


PROFILO STANDARD COMMERCIALE CRM

Vede solo i preventivi a lui associati o da lui creati

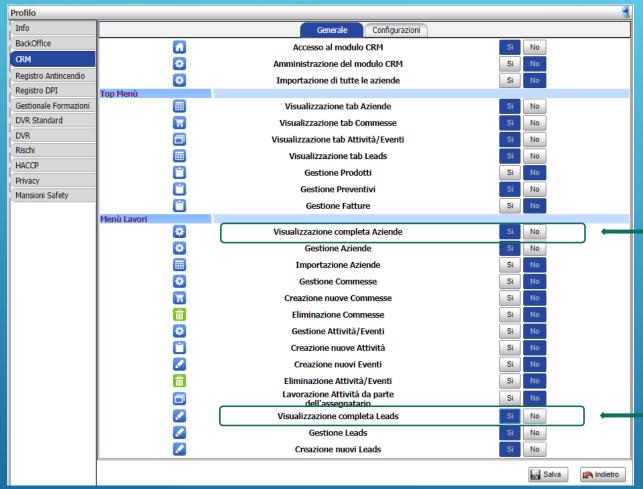
SUI PREVENTIVI:

- crea e gestisce i preventivi solo sui leads e sulle aziende di cui è responsabile
- può associare i preventivi solo a lui
- può accettare i preventivi



PROFILO STANDARD COMMERCIALE CRM

È possibile inoltre dare al commerciale la visibilità dell'elenco di tutte le aziende e di tutti i leads presenti nel Crm senza però l'accesso ai dettagli



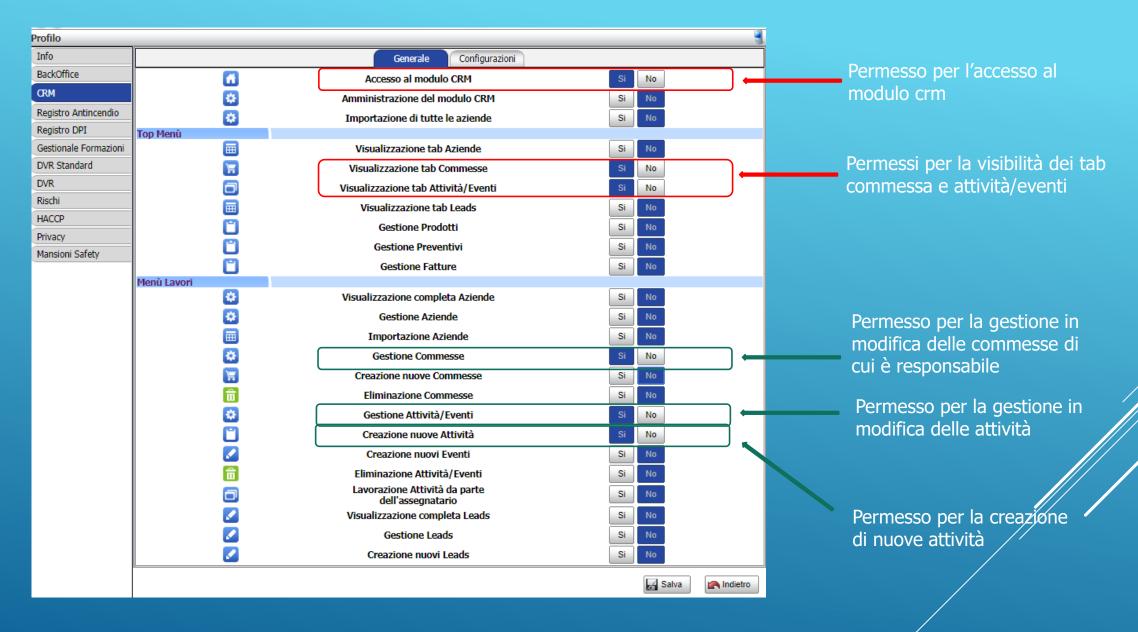


Permesso per la visualizzazione nel tab Azienda di tutte le aziende con la gestione in modifica delle sole aziende di cui è responsabile



Permesso per la visualizzazione nel tab LEADS di tutti i leads, con la gestione in modifica dei soli leads di cui è responsabile

PROFILO COMMERCIALE CRM CON VISIBILITÀ DI TUTTI I LEADS E DI TUTTE LE AZIENDE

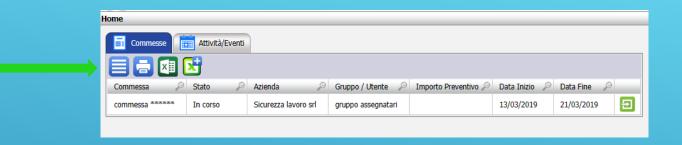


PROFILO STANDARD RESPONSABILE COMMESSA

Può vedere le commesse di cui è responsabile e le attività ad esse legate

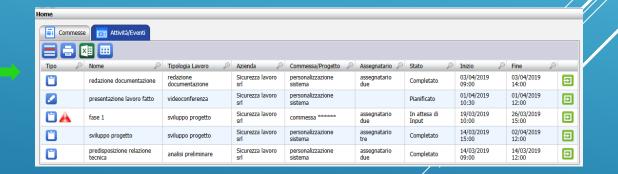
SULLE COMMESSE:

- Gestisce le commesse di cui è responsabile
- Crea nuove attività legate alle commesse di cui e responsabile
- Gestisce le attività legate alle sue commesse

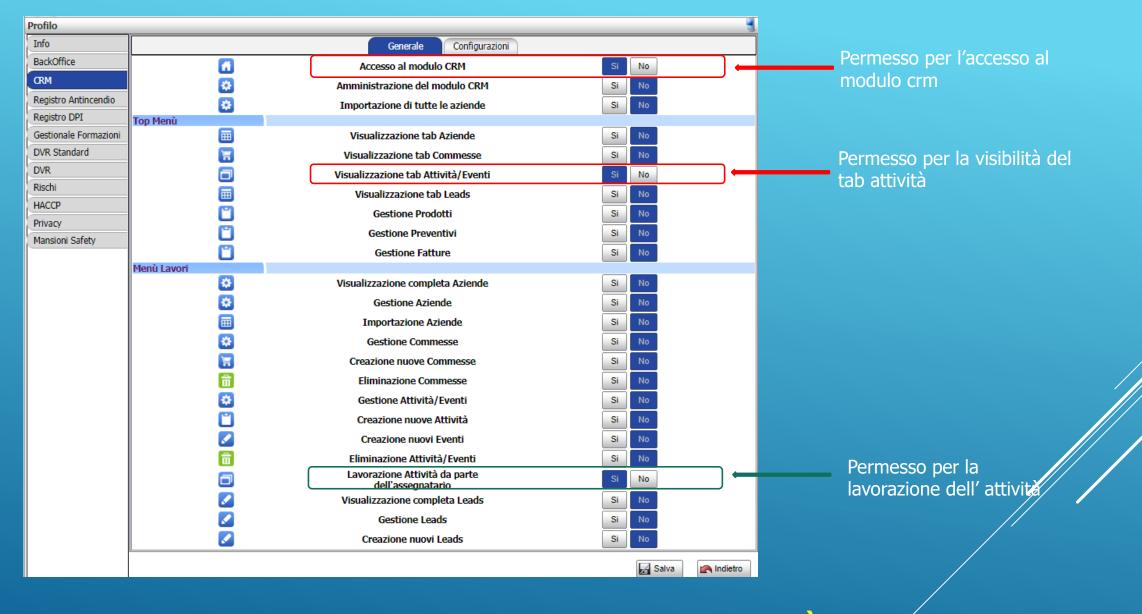


SULLE ATTIVITÀ:

 Vede e Gestisce le attività legate alle sue commesse



PROFILO STANDARD RESPONSABILE COMMESSA

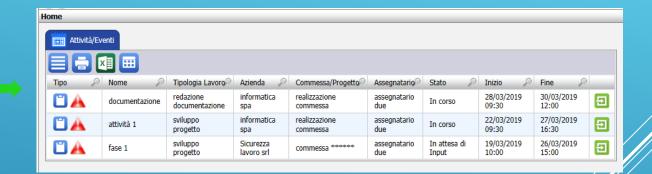


PROFILO STANDARD ASSEGNATARIO ATTIVITÀ

Può vedere le attività che gli sono state assegnate

SULLE ATTIVITÀ:

 Vede solo le attività che gli sono state assegnate e le può lavorare: può modificare solo alcuni dei campi presenti sull'attività oltre a poter allegargli dei documenti



Può e vede tutto all'interno dell'intero sistema

- importa le aziende nel CRM e gli assegna un commerciale di riferimento
- trasforma i leads in azienda una volta che sono stati messi nello stato "Acquisito"
- apre le commesse e le assegna ad un responsabile di commessa
- genera le fatture
- visualizza i report
- crea le campagne
- crea il costo orario per utente

In più può:

lui associati

- creare preventivi
- creare e gestire attività /eventi

Può vedere le aziende di cui è proprietario, i leads di cui è assegnatario ed i preventivi a

- apre i leads e li gestisce
- può lavorare solo i leads a lui assegnati
- crea i preventivi solo sui leads e sulle aziende a lui assegnate: tali preventivi possono essere associati solo a lui
- può gestire le comunicazioni sulle aziende a cui è associato

AMMINISTRATORE DEL SISTEMA

AMMINISTRATORE CRM



RESPONSABILE COMMESSA/PROGETTO



• importa le aziende nel CRM dal back office e gli assegna un commerciale di

- trasforma i leads in azienda una volta che sono stati messi nello stato "Acquisito"
- apre le commesse e le assegna ad un responsabile di commessa

Può e vede tutto all'interno dell'intero sistema

- genera le fatture
- visualizza i report
- crea le campagne
- crea il costo orario per utente

In più può:

- creare preventivi
- creare e gestire attività /eventi

Vede solo le commesse a lui assegnate e le attività legate alle sue commesse

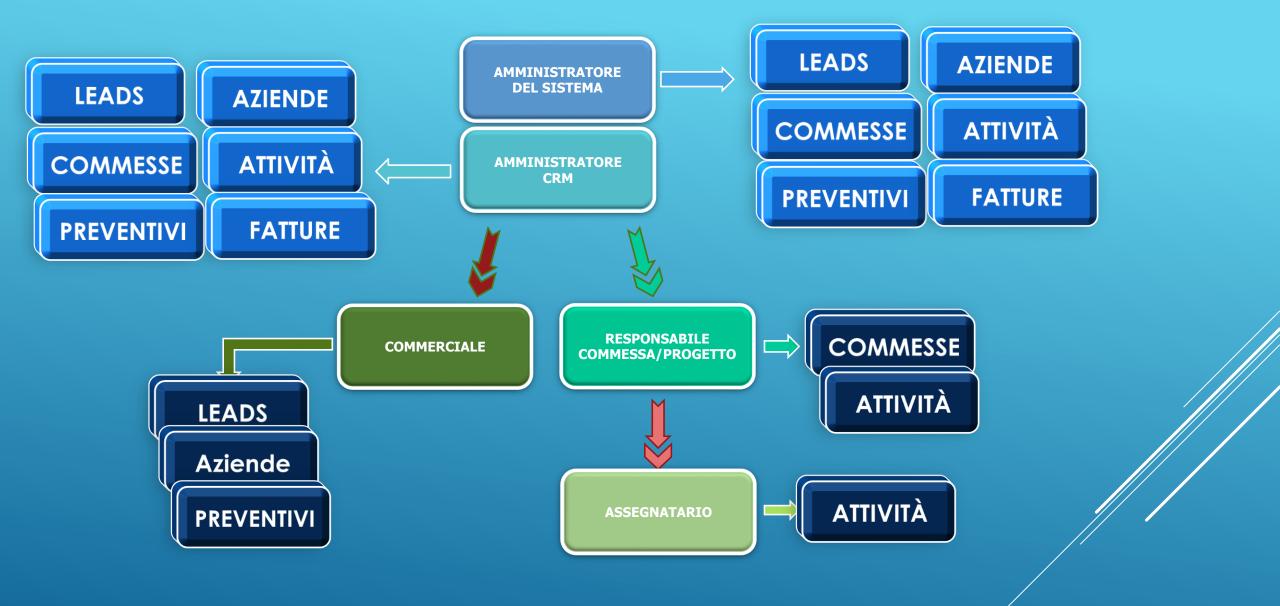
- gestisce le commesse che gli sono state assegnate
- apre nuove attività/ eventi e le assegna all'utente o al gruppo di lavoro della commessa di riferimento
- inserisce il costo effettivo di ogni attività
- chiude le commesse ad attività completate
- vede i preventivi associati alla commessa di cui è responsabile

Vede solo le attività a lui assegnate

- svolge le attività assegnate
- inserisce il tempo effettivo lavorato
- può chiudere le attività a lui assegnate
- può allegare dei file alle sue attività

PERMESSI E VISIBILITÀ IN BASE AL PROFILO

COMMERCIALE



PERMESSI E VISIBILITÀ IN BASE AL PROFILO

TABELLA RIEPILOGATIVA DI VISIBILITÀ E PERMESSI SULLE FIGURE STANDARD DEL CRM

	COMMERCIALE	ASSEGNATARIO	RESPONSABILE COMMESSA	CRM ADMIN	AMMINISTRATORE SISTEMA
AZIENDE	X Visibilità solo aziende di cui è responsabile			X Visibilità TUTTO	X Visibilità TUTTO
COMMESSE			X Visibilità solo commesse a Iui assegnate	X Visibilità TUTTO	X Visibilità TUTTO
ATTIVITÀ		X Visibilità solo attività a lui assegnate	X Visibilità solo attività legate alle commesse a lui assegnate	X Visibilità TUTTO	X Visibilità TUTTO
LEADS	X Visibilità solo leads a lui associati			X Visibilità TUTTO	X Visibilità TUTTO
PREVENTIVI	X Visibilità solo preventivi a cui è associato e possibilità di creare preventivi solo su aziende e leads di cui è responsabile			X Visibilità TUTTO	X Visibilità TUTTO
FATTURE				X Visibilità TUTTO	X Visibilità TUTTO

PERMESSI E VISIBILITÀ IN BASE AL PROFILO

PROFILO PERSONALIZZATO

È sempre possibile, inoltre, creare dei profili personalizzati scegliendo i permessi che si vogliono accordare all'utente e le sezione su cui dare la visibilità.

Per creare un profilo personalizzato è sufficiente dal menu admin presente nel backoffice selezionare «profilo utente» e dal tab CRM aggiungere i permessi, spostando il flag sul si.

PERMESSI E VISIBILITÀ IN BASE AL PROFILO

FASE 1: CREAZIONE E GESTIONE DEL NUOVO CONTATTO (LEAD)

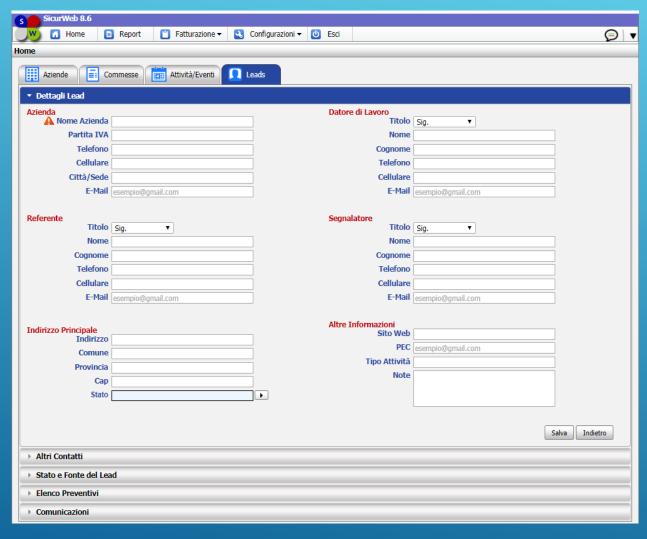
RESPONSABILE FASE 1: COMMERCIALE



FLUSSO DEL CRM

FASE 1: CREAZIONE E GESTIONE DEL NUOVO CONTATTO (LEAD)

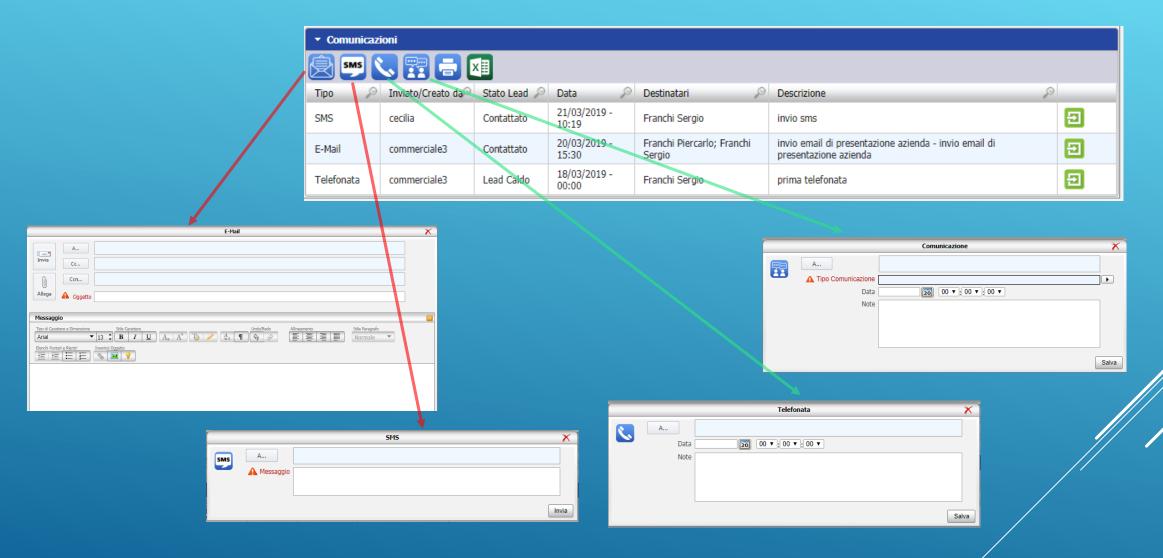
RESPONSABILE FASE 1: COMMERCIALE



- DETTAGLI LEAD: creazione della scheda anagrafica del potenziale cliente (lead) con la registrazione di tutte le informazioni raccolte
- ALTRI CONTATTI: possibilità di aggiungere sul lead, ulteriori contatti di riferimento
- > STATO E FONTE DEL LEAD: possibilità di individuare la fonte del lead e sapere in ogni momento in che fase della trattativa si trova (stato del lead)
- ELENCO PREVENTIVI: elenco dei preventivi fatti nella fase commerciale della trattativa.
- COMUNICAZIONI: gestione delle trattative secondo diverse modalità di comunicazione: e-mail, sms, telefonata, altre comunicazioni.

FLUSSO DEL CRM – GESTIONE LEAD

GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI CON IL NUOVO CONTATTO (LEAD)



FLUSSO DEL CRM – GESTIONE LEAD

FASE 2: GESTIONE AZIENDA



NOTIFICHE RESPONSABILE DEL CRM

È possibile tenere sotto controllo le scadenze nel CRM attraverso il gestore notifiche che invia delle notifiche sulle scadenze generate.

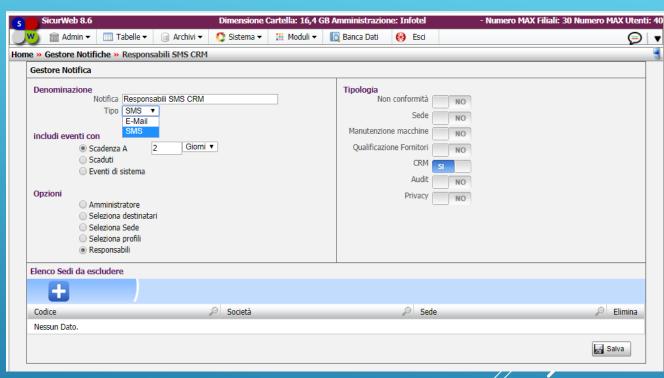
Creando una notifica per responsabili, la notifica arriva:

al Responsabile commessa relativamente a:

- data di fine prevista di un'attività
- data di fine commessa
- scadenza consegna documentazione su commessa
- scadenza contratto su commessa

e all'assegnatario dell'attività relativamente a:

data di fine prevista di un'attività



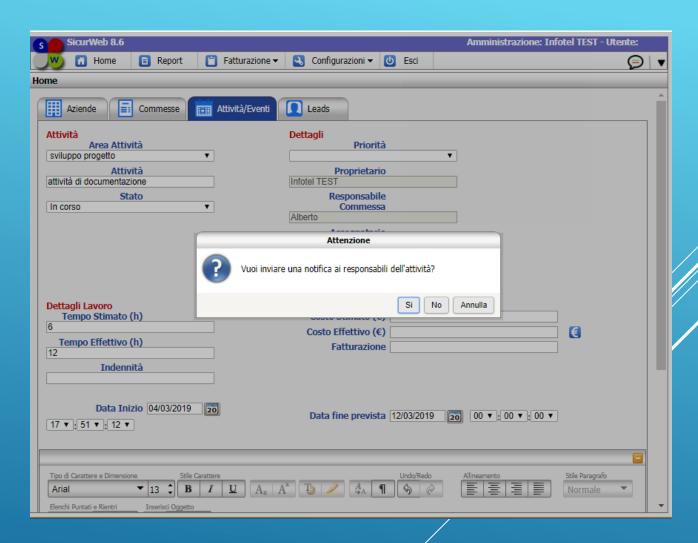
Inoltre è possibile scegliere la modalità di notifica da inviare: tramite e-mail o tramite sms.

NOTIFICA ATTIVITÀ DEL CRM

Per ogni attività è possibile inviare una notifica immediata, direttamente dal CRM, ai responsabili di quell'attività.

Ad ogni salvataggio, il sistema, restituisce un messaggio a video, che permette di scegliere se procedere o meno all'invio di una notifica immediata.

Nel momento in cui si sceglie di inviare la notifica, il sistema invia una e-mail, al proprietario dell'attività, al responsabile della commessa e all'assegnatario, contenente le informazioni relative all'attività stessa.

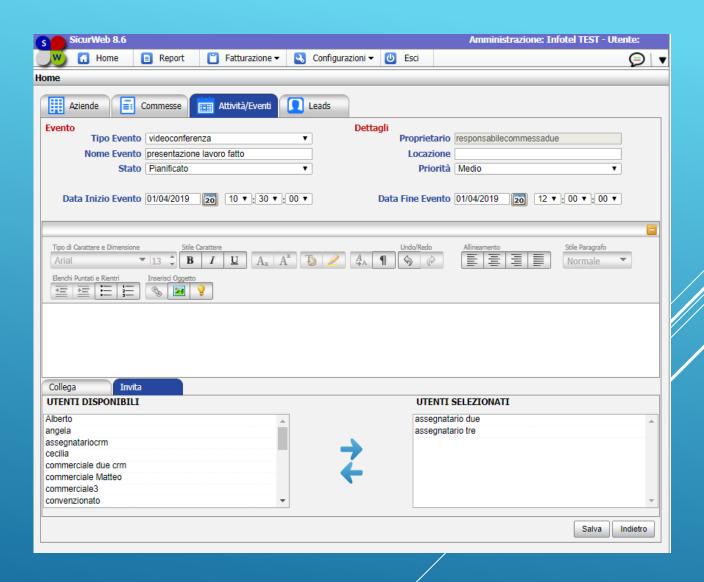


NOTIFICA EVENTI DEL CRM

Per ogni evento è possibile invitare i partecipanti inviando una notifica, direttamente dal CRM.

Per inviare la notifica basta, attraverso il tab Invita, selezionare gli utenti partecipanti e fare salva.

Viene così inviata una mail, con le informazioni relative all'evento, al proprietario (cioè colui che ha creato l'evento) e a tutti gli utenti selezionati.



NOTIFICA STATO ACQUISITIO DI UN LEAD NEL CRM

Quando un lead viene messo in uno stato acquisito, al primo salvataggio, viene automaticamente inviata una e-mail a tutti gli amministratori del sistema e ai CRM Admin.

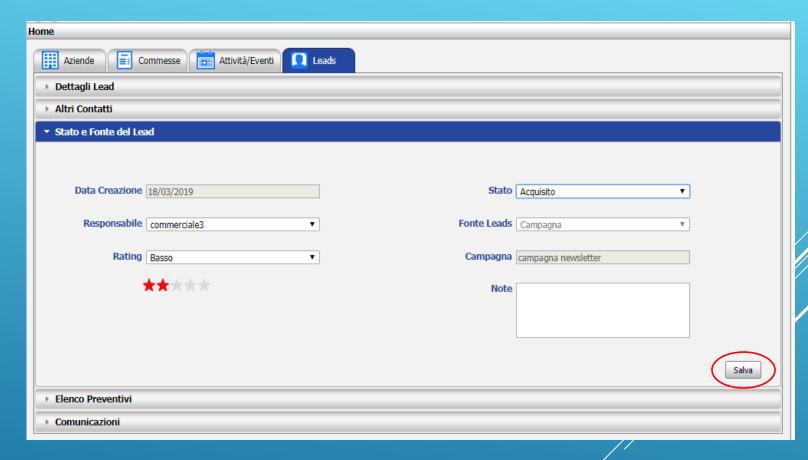


TABELLA RIEPILOGATIVA DELLE SCADENZE E DELLE NOTIFICHE NEL CRM

SCADENZE DEL CRM	NOTIFICHE AI RESPONSABILI		NOTIFICHE IMMEDIATE	
Data fine campagna		Data fine prevista attività	Attività (da poter inviare al salvataggio dell'attività); tale notifica viene inviata a: — Proprietario attività — Assegnatario attività — Responsabile commessa	
Data sullo stato "contatta in futuro"	AL RESPONSABILE COMMESSA	Data consegna documentazione	Evento (viene inviata al salvataggio dell'evento); tale notifica viene inviata a: — Proprietario (colui che ha creato l'evento) — A tutti gli utenti selezionati (partecipanti)	
Data fine commessa		Data scadenza contratto	Stato Acquisito lead (viene inviata quando il commerciale cambio lo stato del lead in "acquisito"); tale notifica viene inviata a: — Amministratori del sistema — CRM ADMIN	
Data consegna documentazione		Data fine commessa		
Data scadenza contratto	ALL'ASSEGNATARIO	Data fine prevista attività		
Data di fine prevista di un'attività	RESPONSABILE LEAD	Data sullo stato "contatta in futuro"		
Data pagamento fattura (si calcola a partire dalla data della fattura, le scadenze in base ai giorni inseriti nel tab pagamenti)				

EVENTI DI SISTEMA RELATIVI AL CRM

- Creazione attività
- Chiusura attività (completata o abbandonata)
- Creazione evento
- Chiusura commessa

- Creazione preventivo
- Accettazione preventivo
- Creazione lead
- Modifica stato lead

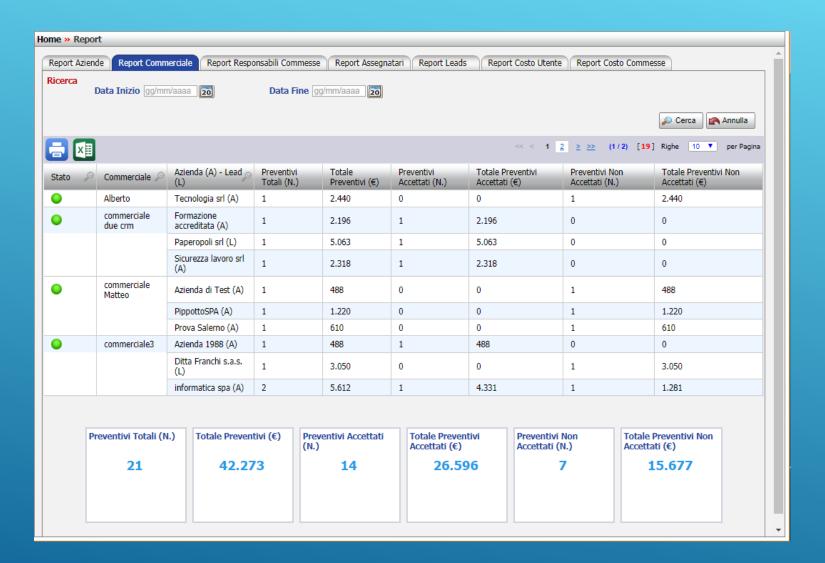
Il modulo CRM contiene inoltre una serie di report statistici testuali che, elaborando i dati presenti nel sistema, restituisce informazioni dettagliate su attività, commesse, leads, preventivi e costi in corso d'opera o conclusi, misurando ed analizzando, così, l'efficacia del team di lavoro.

Nel dettaglio i report generati sono:

- **▶** Report Aziende
- **▶** Report Commerciale:
- ▶ Report Responsabili Commesse
- ► Report Assegnatari
- **▶** Report Leads
- Report Costo Utente
- **▶** Report Costo Commesse

REPORT NEL CRM

ESEMPIO DI REPORT COMMERCIALE



Infotelsistemi srl

Via Valle Scrivia, 8 – 00141 Roma (RM) Via Fiorignano, Pal. Colosseum 84091 Battipaglia (SA)

Telefono: 0828 34.65.01

Email: info@infotelsistemi.com

Sito tecnico: www.sgslweb.it

Sito Istituzionale: www.infotelsistemi.com

FINE PRESENTAZIONE