



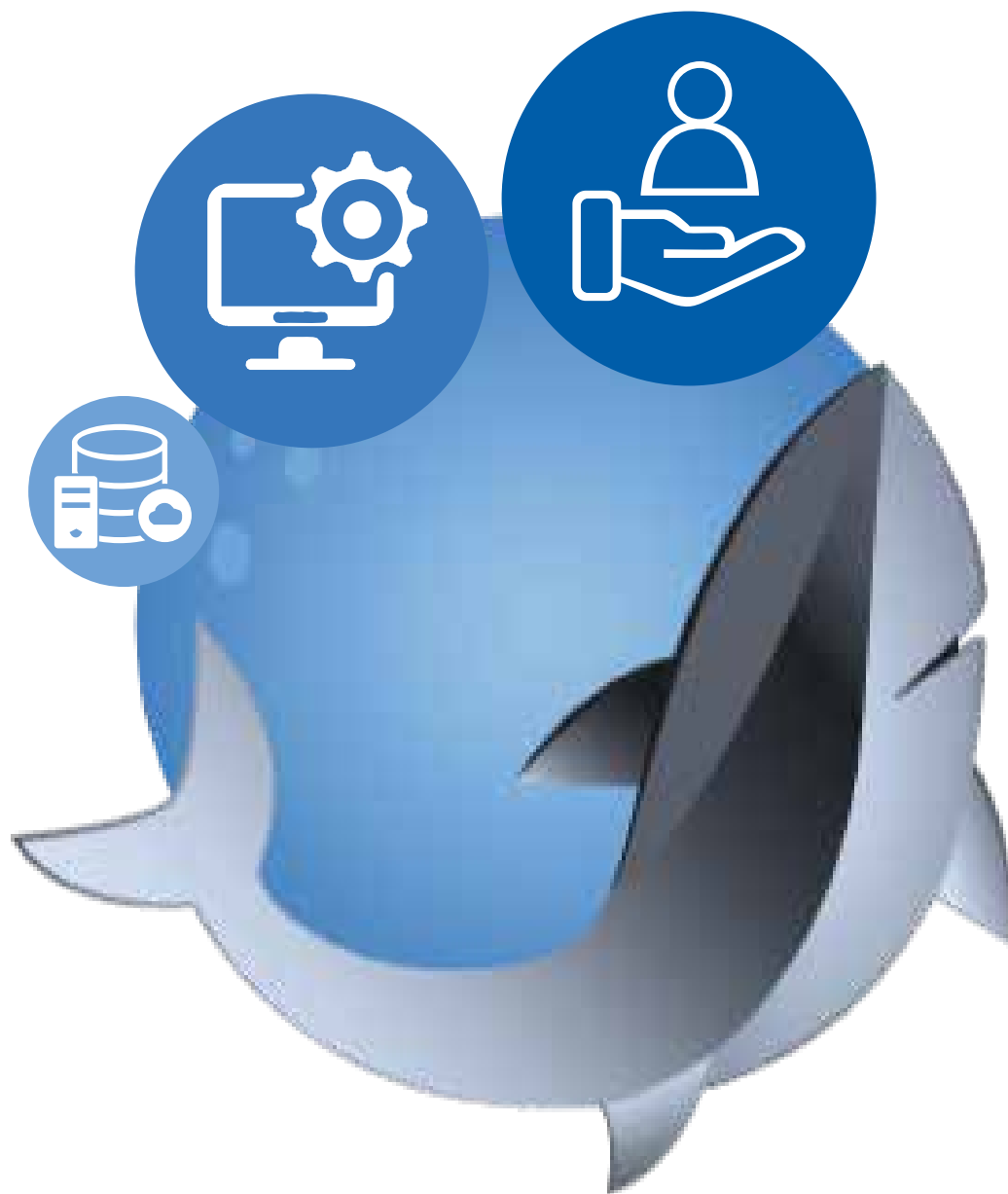
PANTAREI INFORMATICA

La tecnologia resa semplice



VTENEXT

CRM, Business Process Management, Intelligenza artificiale





CRM è l'acronimo di "**Customer Relationship Management**".

Il significato di CRM è legato alla **relazione con il cliente** e quindi a tutte le strategie, i software, le tecnologie e i processi utilizzati dalle organizzazioni per coinvolgere, acquisire, gestire e fidelizzare i clienti potenziali e attuali.

Il CRM è ormai diventato uno **strumento chiave** per le aziende che **vogliono aumentare la propria competitività e migliorare il proprio business**.

FUNZIONALITÀ

GESTIONE DEI CONTATTI (CONTACT MANAGEMENT).

La gestione dei contatti o contact management consiste nel processo di registrazione di tutti i contatti e dei loro dettagli (indirizzi email, numeri di telefono, preferenze di prodotto/servizio o di contatto).

GESTIONE DEI LEAD (LEAD MANAGEMENT).

Grazie al CRM è possibile acquisire e profilare i potenziali clienti in un unico database, creare processi automatizzati di assegnazione e di verifica dei lead, tracciare ogni interazione, coordinare il team di vendite, pianificare attività e schedulare report automatici che vadano a misurare il rendimento dell'attività svolta.

GESTIONE DELLE VENDITE E DELLA PROCESSO DI VENDITA.

Gestire le vendite tramite un software di CRM consente di tenere traccia delle opportunità di vendita e dello stato dei processi, tramite la creazione di un ciclo di vendita stabile e affidabile (pipeline di vendita).

GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI MARKETING.

I punti di contatto con i clienti sono molteplici: sito web, social media, eventi, fiere, webinar, email.

Grazie ai software di CRM è possibile segmentare e definire target specifici a cui inviare contenuti personalizzati e mirati, migliorando non solo le relazioni con i clienti ma anche le conversioni.

GESTIONE DELL'ASSISTENZA CLIENTI.

È possibile creare ticket di assistenza da un'unica piattaforma condivisa, assegnare i compiti e le mansioni alle diverse aree aziendali e tenere facilmente traccia degli interventi eseguiti. È anche possibile pianificare gli interventi di assistenza, monitorare e storicizzare gli interventi a calendario, rendicontare gli interventi svolti e condividere in tempo reale la documentazione relativa ai rapporti di intervento.

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE E DEI PROCESSI INTERNI.

In termini generali, il cliente è colui che pone una richiesta e verifica l'output; il fornitore è colui che si occupa di realizzarlo, individuando il come, i task e le materie da impiegare. Queste richieste possono provenire anche dall'interno dell'azienda, come per esempio dalle risorse umane.



VANTAGGI



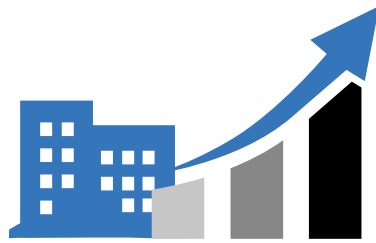
Database centralizzato:
sul CRM trovi tutte le informazioni sui tuoi clienti che sono facilmente accessibili a chiunque nella tua azienda ne abbia bisogno.



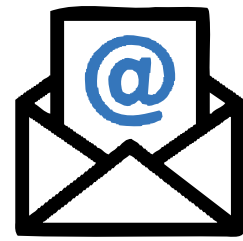
Risparmio di tempo:
i collaboratori risparmiano tempo nella ricerca delle informazioni e possono quindi fornire un'esperienza migliore ai clienti.



Maggiore produttività:
con un CRM i processi aziendali sono automatizzati, digitalizzati e svolti dal software permettendo ai collaboratori di concentrarsi su attività che richiedono l'intervento umano.



Aumento delle vendite:
il CRM semplifica il processo di vendita grazie alla gestione puntuale di ciascun lead che non viene più trascurato o abbandonato. Il team di vendita lavora in modo collaborativo accedendo ad un'unica piattaforma.



Lead nurturing:
il CRM gestisce automaticamente il processo, avvisando automaticamente i collaboratori quando è necessario contattare il potenziale cliente. I processi di mailing automatici permettono inoltre di coinvolgere i tuoi lead con nuovi contenuti per loro rilevanti.



Fidelizzazione dei clienti esistenti:
con il CRM puoi gestire l'assistenza, monitorare e misurare la sua soddisfazione in modo da cogliere in anticipo segnali di eventuali problemi e risolverli rapidamente. Grazie al CRM puoi informare il cliente di nuovi prodotti.



Migliore servizio clienti:
con il CRM potrai gestire i ticket di assistenza, pianificare gli interventi, monitorando i tempi di risoluzione dei problemi.



Report e analisi dettagliate:
avere molti dati sui clienti non significa saperli usare in modo da ricavarci informazioni preziose. Con il CRM puoi creare report e dashboard grazie alle quali misurare le performance del tuo team di vendita, delle campagne di marketing o del servizio clienti.



PANTAREI INFORMATICA

La tecnologia resa semplice

Via Fiorentina, 68 - 50063 Figline V.no Fl.

P.Iva 05136200481

Tel. +39 055 9154098

E-mail: info@pantareisrl.com