

I N F I N I T Y



Z U C C H E T T I

INFINITY CRM

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Infinity CRM | Il Cliente a 360°



VIR

UW



CRM PREVENDITA

MARKETING

- Prospect database
- Marketing campaign
- Lead generation



CLIENTE

360°

Infinity CRM è il software della suite Infinity Zucchetti per la gestione a 360° del cliente, che consente di gestire i processi di prevendita e postvendita in maniera efficiente, favorendo la collaborazione e la comunicazione tra le figure coinvolte.

Infinity CRM è l'ideale per le aziende che vogliono conoscere il proprio mercato di riferimento;

condividere le informazioni tra i diversi attori della forza vendita e delle altre aree aziendali e favorirne la collaborazione; gestire la clientela ed i potenziali, analizzarli e averne un quadro completo; analizzare e pianificare le attività di vendita, le campagne di marketing e il postvendita, valutandone il ritorno sugli investimenti.



Infinity CRM | Il cliente a 360°

Il cliente rappresenta una risorsa cruciale per le aziende: in un mercato globalizzato e competitivo è fondamentale fidelizzare i propri clienti e acquisirne di nuovi. Conoscere il cliente, organizzando in maniera strutturata le informazioni ad esso collegate, consente di anticiparne i bisogni e creare un'offerta in linea con le esigenze del mercato.

Il CRM è una strategia di business che pone il cliente al centro dell'attività, con impatto su tutti i processi aziendali: dalla segmentazione del mercato alla determinazione degli

obiettivi, dall'acquisizione alla fidelizzazione della clientela, passando per il supporto vendite e le strategie di marketing. Infinity CRM è lo strumento che rende realtà tale strategia, grazie a moduli appositamente sviluppati per gestire e ottimizzare tutte le fasi del rapporto con il cliente: da potenziale a cliente soddisfatto.

Infinity CRM è disponibile anche per dispositivi "mobile" - quali palmari, tablet ecc. - in modo da favorire l'accesso alle informazioni sul cliente da parte della forza vendita, degli agenti e di coloro che sono spesso fuori sede.

VANTAGGI

MAGGIORE PRODUTTIVITA'

Le attività legate alla gestione dei clienti sono totalmente automatizzate e velocizzate, aumentando la produttività delle persone che lavorano in azienda, che possono così slegarsi dalle attività più ripetitive e concentrarsi sulla relazione con il cliente/potenziale.

QUALITA' ED EFFICIENZA

Avere una profonda conoscenza dei propri clienti e dei loro bisogni - e quindi una miglior conoscenza del mercato di riferimento - consente di ideare, sviluppare e proporre soluzioni in accordo con le necessità del mercato.

Misurare e razionalizzare i processi attraverso "key performance indicators", esplicitando i processi vincenti e standardizzandoli, consente di ottimizzare le attività dei singoli e di rendere efficienti i processi di vendita, marketing o post-vendita.

FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE

Secondo l'"Harvard Business Review" molte aziende potrebbero incrementare i loro guadagni di quasi il 100% semplicemente riuscendo a conservare almeno il 5% dei loro clienti.

È stato provato che il tempo impiegato per la vendita a un nuovo cliente è superiore dalle 6 alle 10 volte rispetto a quello impiegato per la vendita ad un cliente affezionato. Dai dati si deduce l'importanza di ascoltare le esigenze del cliente e monitorarne costantemente il grado di soddisfazione, identificando eventuali problematiche in modo da ottenere soluzioni sempre migliori.

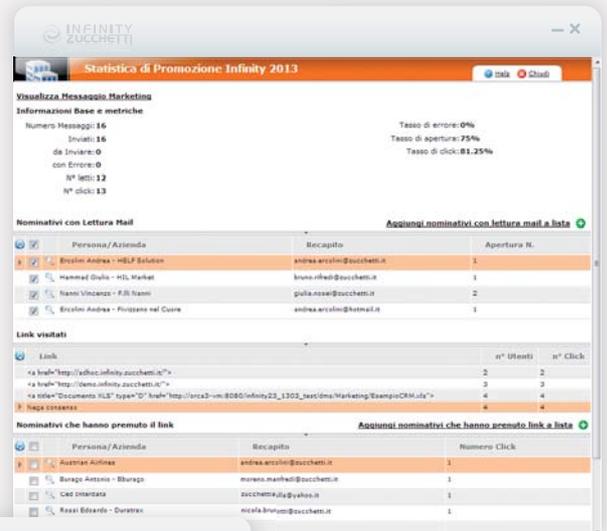
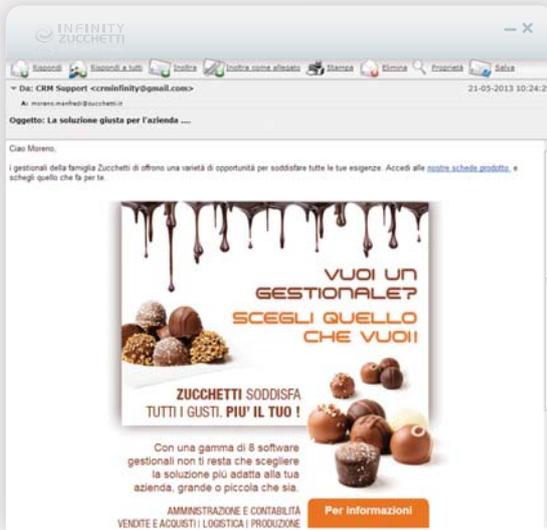
SUPPORTO ALLE DECISIONI

L'accesso alle informazioni pertinenti al proprio ruolo deve essere veloce e intuitivo: in questo modo identificare tendenze e allocare risorse diventa estremamente più semplice.

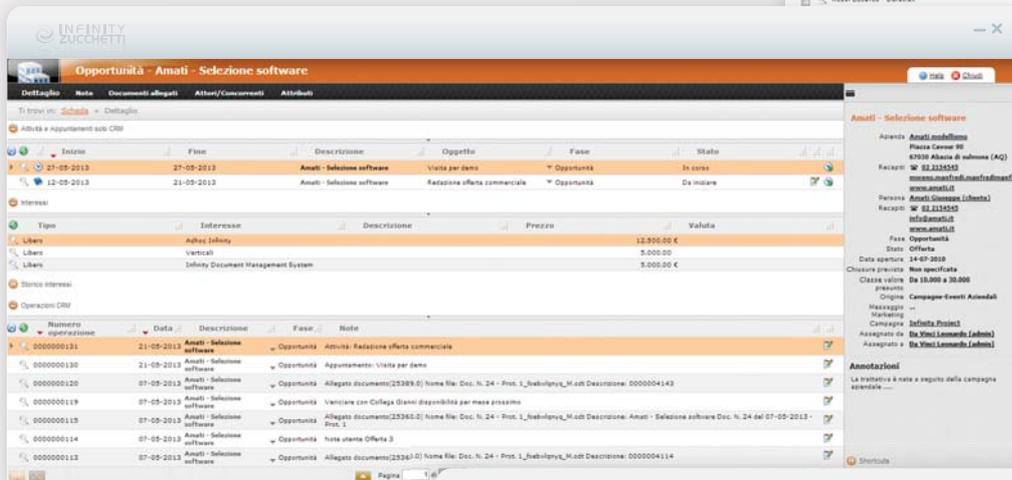
INFINITY
ZUCCHETTI

INFINITY
ZUCCHETTI

AREA MARKETING
messaggio
marketing ricevuto
e aperto da client
di posta infinity

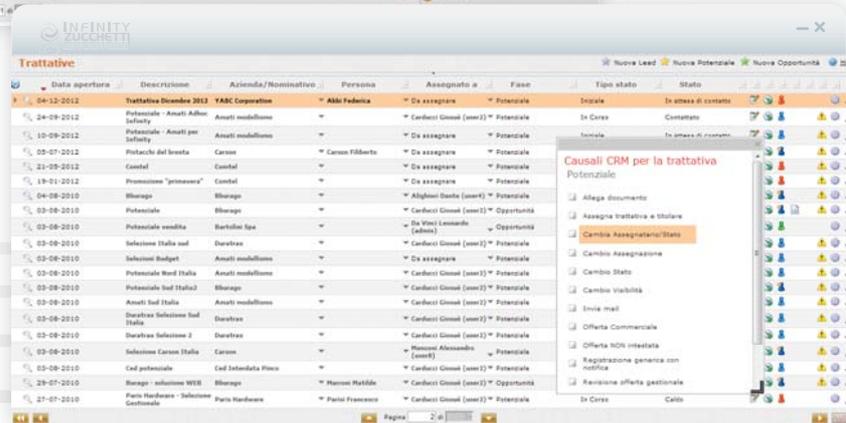


AREA MARKETING
metriche su messaggio inviato



AREA SALES
scheda singola opportunità

AREA SALES
elenco trattive con causali operative



MODULI

CRM PREVENTIVA

Consente la gestione di tutte le informazioni legate ai contatti e alle opportunità commerciali che coinvolgono il marketing e le vendite.

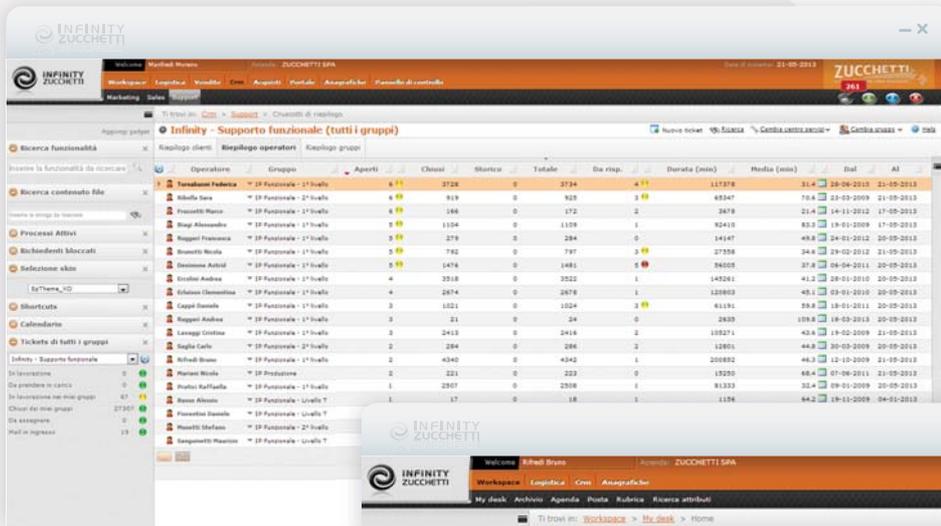
Marketing

Consente di definire, pianificare ed eseguire azioni di marketing per stimolare la domanda e gestire tutte le informazioni legate ai contatti generati. Gestire un contatto significa poterlo classificare (profilo, attività, settore, informazioni finanziarie ecc.) e poter disporre in qualunque momento del suo "storico" (azioni eseguite, opportunità commerciale generata ecc.). In particolare, il modulo permette di organizzare in modo strutturato tutte le

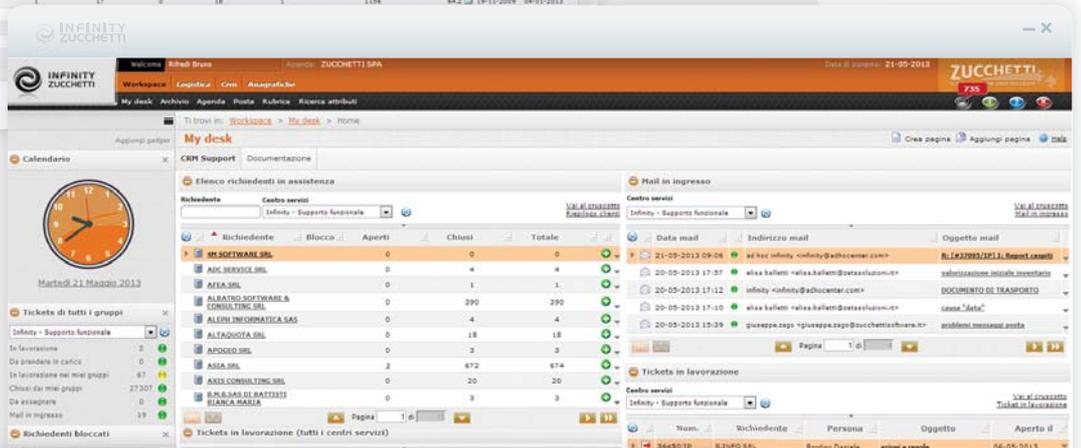
attività riguardanti il contatto con potenziali clienti: sviluppare progetti e campagne marketing (con azioni su singoli contatti, liberi o già classificati, definibili indicando iter e figure aziendali), quantificare i budget e le spese, correlare le opportunità commerciali, le offerte e gli ordini alle campagne, oltre che analizzare il ritorno delle campagne realizzate in termini di efficacia.

Sales

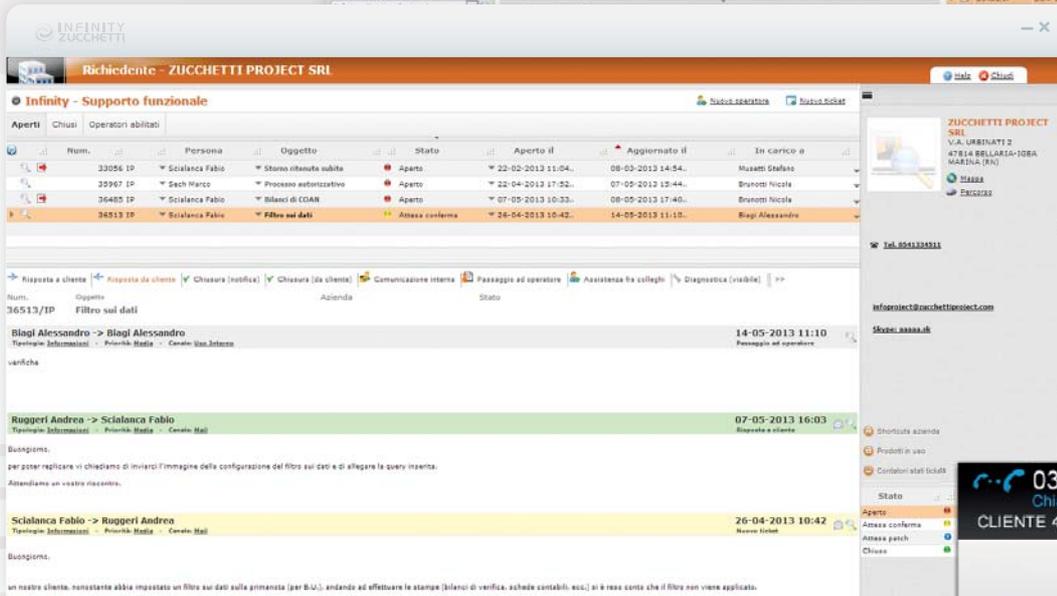
Nel momento in cui il contatto diventa un cliente interessato, nasce un'opportunità commerciale che deve essere gestita con la massima efficienza e velocità per cogliere subito l'opportunità di business. Infinity CRM consente di ottimizzare tale gestione, monitorando ogni fase della



AREA SUPPORT
cruscotto ticket per operatori



AREA SUPPORT
mydesk operativa per operatore



AREA SUPPORT
scheda riepilogativa del richiedente



Cliente Insolvente

AREA SUPPORT_Infobaloon
integrazione con Infinity Communication

trattativa (attività di prevendita, invio ipotesi di offerta, analisi della concorrenza ecc.) per disporre di un quadro completo e aggiornato della situazione "in essere".

Il monitoraggio delle opportunità commerciali permette la realizzazione di stime e previsioni di vendita, la conoscenza della concorrenza, la raccolta di informazioni sul mercato e mette a disposizione uno strumento per guidare il commerciale e agevolarlo nella gestione della trattativa.

L'integrazione con il modulo Offerte consente di creare automaticamente le offerte commerciali e collegarle alla parte contabile, in modo da evitare inutili perdite di tempo ed eliminare il rischio di errori.

CRM POSTVENDITA

Infinity CRM gestisce tutte le informazioni legate alle attività di post-vendita. L'attività di un'azienda, infatti, non si esaurisce al momento della consegna dei prodotti, ma prosegue con diverse attività post-vendita: assistenza tecnica, servizi di manutenzione, contratti di garanzia, assistenza commerciale e amministrativa ecc.

Support

Infinity CRM permette di definire, registrare e assegnare tutte le problematiche (tickets) aperte dal cliente consentendo la pianificazione, la consuntivazione, l'analisi e la definizione di regole automatiche per gestire tali attività.

MOBILE

In linea con le nuove tendenze in materia di business, Infinity CRM è compatibile con i diversi dispositivi "mobili", smartphone e tablet, di ultima generazione. L'apertura verso le nuove tecnologie è stata pensata per aumentare le performance della forza vendita e del personale che opera fuori sede, che avranno così la possibilità di consultare in tempo reale tutte le informazioni relative ai propri contatti, aggiornare le attività svolte ed interagire con i processi aziendali con dinamicità.

MODULI AGGIUNTIVI E INTEGRAZIONI

Infinity CRM è parte integrante di Infinity Zucchetti e ne condivide la struttura e i servizi di base (**Infinity Application Framework**) ed il **Virtual Workspace**, luogo di lavoro virtuale in cui tutti gli utenti del sistema possono trovare i dati e le informazioni di cui necessitano per svolgere il loro lavoro, facilitando l'accesso alle funzioni applicative e l'esecuzione dei processi aziendali attraverso un potente motore di **BPM** (Business Process Management). E' perfettamente integrato con i seguenti moduli software: **Infinity DMS** (per la completa gestione dei documenti), **SOSTitutiva** (per effettuare la Conservazione Sostitutiva dei documenti a norma di legge), **Infinity Communication** (la soluzione di unified communication in tecnologia VOIP).

Gestionali

L'integrazione di qualsiasi gestionale con Infinity CRM consente, previa validazione, l'inserimento automatico degli ordini effettuati online e la relativa gestione nel software in uso.

PREREQUISITI

Infinity Application Framework

Prerequisito di ogni applicazione della famiglia Infinity Zucchetti, implementa il paradigma del Virtual Workspace mettendo a disposizione delle applicazioni che ospita una nutrita serie di servizi di base che vanno dalla profilazione degli utenti alla sicurezza sui dati, dal sistema dei menu alla centralizzazione delle informazioni delle entità che interagiscono con l'azienda.

Funzionalità personali di MyDesk, News, Posta Elettronica, Agenda e Rubrica offrono all'utente un evoluto ambiente di collaborazione che completa ed integra lo spazio di lavoro virtuale a sua disposizione.

Requisiti tecnici

Infinity CRM è una soluzione integralmente Web, utilizzabile dai più diffusi Internet Browser di ultima generazione. È compatibile con i più comuni sistemi operativi server (Windows, Linux, Unix) e database (Microsoft SQL Server, SQLExpress, Oracle, Postgres, MySQL ecc.) e con i più utilizzati Application/Web Server (Tomcat, Apache, IIS, Websphere ecc.).

Le richieste di assistenza del cliente vengono gestite assegnando attività e relative scadenze al personale preposto, in modo diretto o tramite regole di smistamento predefinite, al fine di monitorare lo stato di avanzamento delle richieste, di definire i tempi di risposta e di effettuare una consuntivazione economica.

In questo modo è possibile definire le attività eseguite da ciascun addetto e monitorarne i carichi di lavoro per una corretta pianificazione delle azioni future. Le informazioni ricavate dal modulo consentono di calcolare i tempi medi di risoluzione della problematica manifestata e di elaborare statistiche sulle tipologie di problemi di un determinato prodotto o servizio, in modo da offrire ai clienti prodotti/servizi sempre migliori.

Partendo dalle informazioni raccolte dal centro servizi (tramite ticket e/o manualmente mediante l'inserimento di apposite schede) è possibile costruire una vera e propria base di conoscenza (Knowledge Base) che sarà popolata gradualmente e custodirà le informazioni raccolte in un unico punto. È inoltre possibile mettere a disposizione del cliente finale un portale con un'area personale dedicata in cui può tenere sotto controllo la propria situazione: vedere i ticket aperti/chiusi, caricare nuovi ticket e visualizzare alcuni cruscotti di analisi e sintesi sull'attività svolta dal centro servizi per favorire la trasparenza e la qualità del servizio reso.

Il modulo è nativamente integrato con il client di posta di Infinity Zucchetti e con la soluzione Infinity Communication.

www.zucchetti.it/infinitycrm

Infinity Zucchetti é la piattaforma software
che attraverso un'ampia scelta di moduli dedicati
consente di soddisfare le esigenze
di ogni area aziendale:
amministrazione, finanza e controllo, logistica,
acquisti, marketing, vendite, post-vendita,
produzione, risorse umane, sicurezza,
IT, comunicazione.

Disponibile via web, cloud e su dispositivi mobile.



I N F I N I T Y Z U C C H E T T I

ZUCCHETTI
IL SOFTWARE CHE CREA SUCCESSO

via Solferino 1, 26900 Lodi | tel. 0371/594.2444 | fax 0371/594.2520 | e-mail: market@zucchetti.it