

FENICEEVO Managing Software Systems

**Un'efficace gestione
e monitoraggio** delle relazioni
con clienti e fornitori

SUITE

CRM



FeniceEvo Srl
Managing software systems

INDICE

PERCHE' ADOTTARE UN CRM

- **1 | OGNI AZIENDA POSSIEDE GIÀ UN CRM.....5**
- **2 | SE ABBIAMO GIÀ UN CRM PERCHÉ DOBBIAMO ACQUISTARNE UNO?.....5**
- **3 | AVERE UN CRM È UTILE?.....6**

COS'E' E COSA FA SUITE CRM

- **1 | LA SOLUZIONE CRM PIÙ USATA AL MONDO.....10**
- **2 | I PLUS DI SUITE CRM.....11**

INTERFACCIA GRAFICA.....12

GESTIONE COMMERCIALE.....13

GESTIONE DI UNA CAMPAGNA DI MARKETING.....16

GESTIONE DEI DOCUMENTI.....18

GESTIONE PROGETTI.....19

REPORT E WORKFLOW.....20

QUICK CRM MOBILE.....21

SUITE CRM OVERVIEW

SUITE CRM

1

PERCHE'

ADOTTARE UN CRM



Piccoli passi per
raggiungere
grandi obiettivi

Nell'epoca odierna le strategie di marketing sono moltiplicate e ci si serve principalmente di strumenti digitali per far conoscere e interessare i potenziali clienti a ciò che offre la propria attività.

Grazie il digital marketing un'azienda può acquisire nuovi clienti, fidelizzare quelli odierni fornendo servizi migliori, ampliare e rafforzare le relazioni.

In questo scenario sono le tecnologie di CRM Customer Relationship Management la chiave del successo del processo di fidelizzazione e di vendita!



- **1 | OGNI AZIENDA POSSIEDE GIÀ UN CRM**

Ogni azienda se è sul mercato è perché **ha dei clienti e quindi un modo di relazionarsi con essi**: di servirli, di effettuare le consegne, di fare delle offerte, di chiudere le trattative, di sentire e gestire le loro lamentele, **ha delle modalità con cui i colleghi dell'azienda si approcciano tra loro.**



- **2 | SE ABBIAMO GIÀ UN CRM PERCHÉ DOBBIAMO ACQUISTARNE UNO?**

Affidarsi alle proprie capacità spesso non è sufficiente. **Acquistando un CRM non compriamo una modalità ma un software** che ci permette di migliorare la nostra gestione interna e di tenere traccia di tutto ciò che avvengono tra la nostra azienda e l'esterno. **Il CRM è uno strumento di supporto indispensabile** per gestire efficacemente le relazioni azienda cliente e viceversa.

- **3 | AVERE UN CRM È UTILE?**

Il business riguarda prima di tutto le persone e le loro relazioni. L'arte della relazione con il cliente è sempre stato il motore del commercio.

La relazione è cambiata molto nel tempo, principalmente per via degli strumenti comunicativi che si hanno a disposizione.

COSA PERMETTE DI FARE UN SOFTWARE CRM

Tenere traccia e ordine delle relazioni che avvengono con i contatti commerciali nel tempo.

Il CRM è un archivio di informazioni su clienti, fornitori, offerte commerciali...

Grazie al CRM posso avere a disposizione delle informazioni sui clienti nel momento in cui ne ho bisogno o posso condividerle con chi ha bisogno all'interno dell'azienda.

Posso conoscere l'evoluzione nel tempo di un'attività avendo a disposizione dei dati sulla situazione attuale e sullo storico di un percorso.

Tutte le informazioni diventano raggiungibili e sono sempre aggiornate.

COSA PERMETTE DI FARE UN SOFTWARE CRM

Il CRM garantisce una **Visione unitaria aziendale** su ciascun contatto commerciale o offerta, **permette di presentarsi al cliente in maniera coerente**, di rispondere efficacemente e puntualmente alle sue richieste offrendogli il servizio che si aspetta.

Un sistema CRM è sempre **orientato alla soddisfazione e alla cura del cliente** attraverso una conoscenza più approfondita delle informazioni e del rapporto che si è creato con esso.

Il CRM **permette di Ottimizzare il tempo**: rende più veloce la ricerca di tutte le informazioni che se no si perderebbero nel caos quotidiano.

La mancata coltivazione e condivisione delle informazioni porta a una perdita di attività senza che nemmeno l'azienda se ne accorga.

Una **condivisione di informazioni tra i vari reparti aziendali** crea un clima di lavoro sereno e permette a chi guida l'azienda di conoscere se la direzione che si sta seguendo è quella giusta.

COSA PERMETTE DI FARE UN SOFTWARE CRM

Il Crm ti permette di controllare e gestire tutte le fasi di un ciclo di vendita e conoscere quindi le prospettive di crescita della tua azienda. **Hai una visione a 360° del tuo business.**

Rende possibile ad ogni singolo utente il darsi delle priorità, ricordare cosa fare e controllare le proprie performance attraverso dati oggettivi.

Aumenta la produttività del reparto commerciale che grazie al CRM si dota di più strumenti e automatismi per svolgere i suoi compiti, riesce quindi a gestire meglio l'ordinarietà delle proprie attività ed avere più tempo da dedicare alla cura del cliente stesso.

Attraverso la creazione di campagne di marketing personalizzate, **permette di tenere traccia nel tempo di cosa suscita nei potenziali clienti più interesse** e di quali necessità quindi potrebbero avere in futuro.

Attraverso una pianificazione ed un'analisi del loro andamento, **permette di conoscere a quali trattative dare priorità** monitorando quali effettivamente consentono una maggior crescita di fatturato.

2

Cos'è e Cosa fa **SUITE CRM**



*Non esiste un CRM standard valido per ogni azienda, **ogni azienda deve progettare la propria soluzione CRM** in base alle sue esigenze*

- **1 | LA SOLUZIONE CRM OPEN SOURCE PIU' USATA AL MONDO**

SuiteCRM è la soluzione software CRM Open source numero 1° al mondo che offre una visione a 360 gradi sui clienti e fornitori che si relazionano con tua attività. Con Suite CRM sarà più semplice per i tuoi dipartimenti di Vendite, di Acquisto, Marketing e Servizio Clienti **individuare informazioni chiave che ti aiuteranno a crescere, fidelizzare, soddisfare i tuoi clienti ed aver cura anche dei tuoi fornitori.**

Nato nel 2014, SuiteCRM si basa sulla decennale esperienza del team britannico **SalesAgility**, uno dei più prolifici su SugarForge.

*Fondata nel 2009, **SalesAgility** è una società di consulenza software open source matura e all'avanguardia focalizzata esclusivamente sulla fornitura di soluzioni eccezionali di Customer Relationship Management (CRM) per organizzazioni in tutto il mondo.*

SuiteCRM viene regolarmente aggiornato dal team, il che permette agli utenti e alle aziende di poter costantemente accedere a nuove funzionalità.

• 2 | I PLUS DI SUITE CRM

■ **VISTA A 360°**

Conosci i tuoi Business partner.

Crea un archivio centralizzato per tutti i dati.

Coinvolgi i tuoi Business Partner in modo più efficace con esperienze personalizzate e messaggi coerenti.

■ **LIBERTA'**

Riduci il costo di proprietà con un prodotto Open Source che offre libertà e flessibilità di personalizzazione secondo le tue esigenze specifiche.

■ **INTEGRAZIONE**

Aumenta la produttività in tutta l'organizzazione, SuiteCRM è facilmente integrabile con la maggiorparte dei software.

■ **COMUNITA'**

Il supporto di una comunità mondiale contribuisce con miglioramenti, documentazione e test continui.

INTERFACCIA GRAFICA



Grazie ad un'interfaccia user friendly il CRM diventa un software semplice da usare e alla portata di tutti.

HOME PAGE

Ciascun utente facendo accesso al sistema visualizzerà la propria Home Page o Dashboard, **personalizzabile** a seconda delle sue esigenze. L'home page di SuiteCRM è **suddivisa in cruscotti** (Dashlet). I cruscotti contengono le informazioni chiave, i dati che sono stati inseriti nel CRM.

Alcuni utenti hanno svariati compiti e la necessità di visualizzarli contemporaneamente, sarà possibile allora creare **differenti Home page** per poter visualizzare i contenuti principali inseriti senza doverli cercare nella confusione di un'home page unica.

MENÙ RAPIDO

Dal menù rapido, è possibile creare ed inserire facilmente nuovi oggetti nel CRM.

GESTIONE COMMERCIALE

SuiteCRM dà al reparto commerciale un'organizzazione efficace.

Ciascun utente o agente che utilizza il software potrà registrare Contatti, Lead e Aziende a sistema oltre che inserire e visualizzare compiti, appuntamenti, chiamate ed opportunità ad essi associate.

Grazie alla possibilità di condivisione dei dati tutte le informazioni saranno sempre aggiornate e disponibili.



1 | GESTIONE DELLE OPPORTUNITA'

In SuiteCRM è possibile gestire le opportunità, avere un quadro completo di ciascuna di esse e metterle a confronto con strumenti grafici.

Gestire le opportunità significa migliorare le performance e aumentare le capacità di vendita.

Nella sezione commerciale dedicata "Opportunità" vengono raccolte **tutte le informazioni rilevanti circa una trattativa**, incluso il suo stato nel processo di vendita, il suo ammontare e la data di chiusura prevista.

Tener traccia delle trattative che coinvolgono e hanno coinvolto i clienti ed altri colleghi nel passato, rappresenta un patrimonio di informazioni che consentiranno concretamente di gestire le future trattative con successo.

Poter monitorare l'apertura, l'avanzamento e la durata media di conclusione di ciascun offerta commerciale, costituisce un' importante vantaggio competitivo, sia per il proprio team di lavoro che per l'azienda in generale.

2 | CALENDARIO

Il calendario semplice ed intuitivo di SuiteCRM consente di appuntare eventi, aggiungere chiamate e appuntamenti, **visualizzare un quadro completo della giornata, settimana o mese di lavoro.**

Sarà inoltre possibile condividere il proprio calendario o visualizzare quello degli altri utenti abilitati, SuiteCRM rende immediato e stimolante il lavoro tra team aziendali.



3 | APPUNTAMENTI, CHIAMATE, COMPITI, EMAIL

SuiteCRM semplifica il lavoro e la gestione del tempo di ciascun utente.

Grazie alla registrazione e alla visualizzazione dello stato di avanzamento di appuntamenti e compiti permette agli utenti di ricordare a cosa dare la precedenza.

I sistemi di pop-up automatici consentono di ricordare di effettuare chiamate e inviare mail al momento giusto.

GESTIONE DI UNA CAMPAGNA DI MARKETING

SuiteCRM permette di creare e gestire campagne email, newsletter o sondaggi con analisi delle prestazioni.

Permette di creare liste target di invio basate su criteri specifici e **si connette con le piattaforme di automazione più diffuse come Mailchimp.**

What campaign would you like to create?



CON SUITE CRM POTRAI:

- **1 | PIANIFICARE** UNA CAMPAGNA DI MARKETING
Identificare gli obiettivi e il contenuto della campagna.

- **2 | CREARE** UNA LISTA OBIETTIVI
Creare una lista di contatti a cui inviare la campagna, una lista di Test e una lista di Disiscritti.

- **3 | REALIZZARE** LA CAMPAGNA DI MARKETING
Creare la grafica e il contenuto della campagna utilizzando template predefiniti o personalizzati

- **4 | TRACCIARE** LE RISPOSTE
Visualizzare chi e come ha mostrato interesse all'argomento

- **5 | MONITORARE** I RISULTATI
Creare report personalizzati o dashboard che ti permettano una visione intuitiva ed efficace dei risultati.

GESTIONE DEI DOCUMENTI

La funzionalità integrata di modelli PDF **permette di generare documenti professionali e personalizzati utilizzando i dati presenti nel sistema.** Questo risulta **particolarmente utile per creare documenti come preventivi, fatture, ordini di vendita e contratti.**

Una volta generato il modello PDF è possibile allegarlo alle email direttamente dalla piattaforma.

E' possibile inoltre assegnare il documento generato ad un'opportunità, azienda o contatto. Ad esempio è possibile allegare un Contratto a un'Opportunità commerciale o un Documento tecnico a una Chiamata.

E' possibile inoltre **impostare il modello PDF a un modulo specifico**, il modello può diventare quindi uno standard per fatture o preventivi.

GESTIONE DEI PROGETTI

Il CRM non è solo un semplice strumento dedicato alle vendite, ma si sta trasformando sempre di più nel vero e proprio “sistema operativo” dell’azienda.

Un CRM moderno deve includere quindi strumenti avanzati che supportino ogni fase dei processi aziendali, compresa la gestione dei progetti.

L’integrazione del project management nel CRM, attraverso anagrafiche di progetti e task di progetto (compiti), rappresenta un passo fondamentale per coordinare e gestire in modo strutturato flussi e processi direttamente dal CRM: una sinergia che semplifica le operazioni, migliora la comunicazione interna e offre una visione completa delle attività dell’azienda.

In SuiteCRM ogni progetto ha una dashboard che permette di **monitorare lo stato complessivo del progetto, lo stato di ogni singolo task e gli scostamenti rispetto alle date pianificate** e una vista Gantt che offre una **rappresentazione visiva della sequenza temporale del progetto e dei suoi task.**

REPORT E WORKFLOW



REPORT

La funzione Report all'interno di SuiteCRM è uno strumento potente e versatile che consente di **creare analisi personalizzate basate sui dati presenti nel sistema**. Permette di ottenere una panoramica dettagliata sulle attività aziendali e di supportare il processo decisionale.

SuiteCRM realizza **grafici personalizzati** per effettuare analisi complesse, crea **dashboard interattive** per visualizzare i dati in tempo reale.

WORKFLOW

Il Modulo Workflow **permette di impostare illimitate Azioni automatiche al verificarsi di condizioni prestabilite**.

Assegna automaticamente il nuovo Lead in base alla provincia, invia Email automatiche, fissa automaticamente una nuova telefonata o riunione, segnala all'ufficio commerciale i Lead in Status "Nuovo" non ancora assegnati...

QUICK CRM MOBILE

Il CRM sempre con te!



È possibile unire i benefici ottenuti dall'introduzione in azienda di un moderno sistema CRM con quelli derivanti dall'utilizzo di dispositivi "mobile" come smartphone e tablet.

Può essere **utilizzato anche in Offline**: Il CRM si aggiorna automaticamente non appena recupera il segnale.

Integra la Rubrica dello Smartphone: E' possibile copiare i contatti della rubrica del dispositivo direttamente nel CRM.

Integra il Calendario dello Smartphone: Nell'App CRM sono visualizzati sia gli appuntamenti creati nel dispositivo, sia gli appuntamenti assegnati nel CRM. Grazie alla **geolocalizzazione** trova rapidamente tutti i Contatti o Lead presenti in un raggio definito.

L'interfaccia è **"finger-friendly"** ovvero è studiata per rendere il CRM facile da utilizzare tramite touch screen; è **compatibile con i sistemi iOS e Android**

3

SUITE CRM

Overview

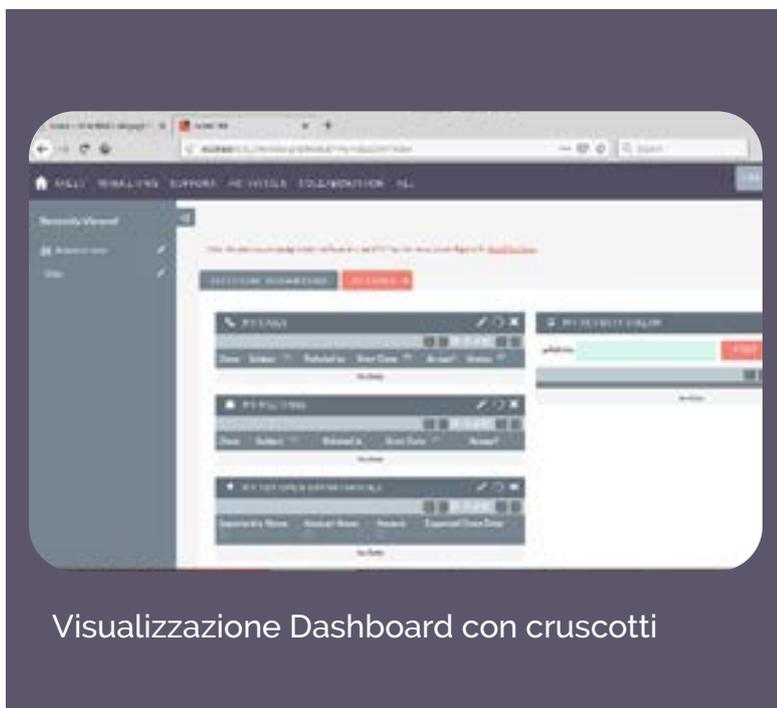


INTERFACCIA GRAFICA

Home Page SuiteCRM

L'home page completamente personalizzabile permette di:

- **Spostare i cruscotti** in base a cosa è prioritario visualizzare.
- **Aggiungere cruscotti** facendo click su "Azioni" "Aggiungi Dashlet".
- **Modificare la vista dei cruscotti** scegliendo il numero di righe e colonne quindi le informazioni e il contenuto da visualizzare.



E' possibile **scegliere tra diverse tipologie di dashlet da inserire in Home Page**: "Moduli", "Grafici" "Strumenti" o "Web".

La creazione di più Home page, attraverso l'aggiungita di un "Nuovo Tab", permette di visualizzare più informazioni possibili contemporaneamente e in maniera ordinata.



GESTIONE COMMERCIALE

Lead, Contatti e Aziende

Il **contatto** in SuiteCRM fa riferimento ad un individuo, tipicamente associato ad un utente e che può fare parte di un'azienda.

Questo modulo contiene **tutte le informazioni** collegate a questi specifici individui ed è anche un importante riferimento cronologico per tutte le attività svolte a loro favore nel passato.

I **Lead**, ovvero i potenziali clienti, rappresentano i soggetti con i quali si vorrebbero instaurare delle relazioni.

Le **aziende** rappresentano invece le organizzazioni a cui è possibile rivolgere le campagne commerciali o registrare le opportunità di vendita. Le aziende possono contenere a loro volta Lead e Contatti.

E' possibile **creare e visualizzare l'elenco di Lead, Contatti e Aziende** e delle loro informazioni specifiche inserite nel CRM.



Visualizzazione di un contatto specifico

Tramite i **pannelli secondari** di SuiteCRM è possibile **visualizzare tutte le attività svolte nel tempo** a favore di un' Azienda, Lead o Contatto, è possibile **pianificare attività future o visualizzare quelle in corso di svolgimento**.

E' possibile inoltre **visualizzare "Campagne" "Documenti" ed "Opportunità"** associati a Contatti, Lead o Aziende.

GESTIONE COMMERCIALE

Calendario, Opportunità, Compiti, Appuntamenti, Mail

Efficace visualizzazione del calendario. Cliccando sul giorno e l'ora prestabilita **è possibile registrare Chiamate, Compiti o Appuntamenti direttamente dal calendario** cliccando sull'orario e il giorno stabilito.

Si possono impostare **diverse modalità di visualizzazione del calendario** (giornaliere, settimanali o mensili) ed impostare colori differenti seconda del tipo di attività che si inserisce.

SuiteCRM consente di **pianificare Appuntamenti, Chiamate o Compiti** collegandoli a Lead, Contatti o Aziende registrati nel CRM.

La pianificazione può avvenire dal menù "Commerciale" oppure selezionando il Lead, Azienda o Contatto con cui si vuole fissare un Appuntamento, Chiamata o Compito e accedere al sotto pannello "Attività" "Pianifica " selezionando la voce di interesse.



Oltre che inserire le consuete informazioni su data, ora ed oggetto dell'Appuntamento, Chiamata o Compito, è possibile **assegnarlo ad uno specifico utente di SuiteCRM.**

Pop-up automatici di reminder ricorderanno ciò che è stato programmato a calendario.

GESTIONE CAMPAGNA DI MARKETING

Creazione di una Lista Obiettivi

Le liste obiettivi all'interno di SuiteCRM servono ad **identificare il pubblico a cui ci si vogliono rivolgere campagne di marketing.**

Le liste obiettivi si differenziano in: Liste di Inscritti, Liste di Disiscritti e Liste di Test.

Dopo aver scelto la tipologia di lista desiderata è necessario inserire i contatti di riferimento della lista. Accedere al sotto pannello "Contatti", creare o selezionare i contatti dall'elenco disponibile nel CRM. Al termine dell'operazione, il numero totale di contatti inseriti sarà visibile in "Voci totali" della Lista obiettivi.

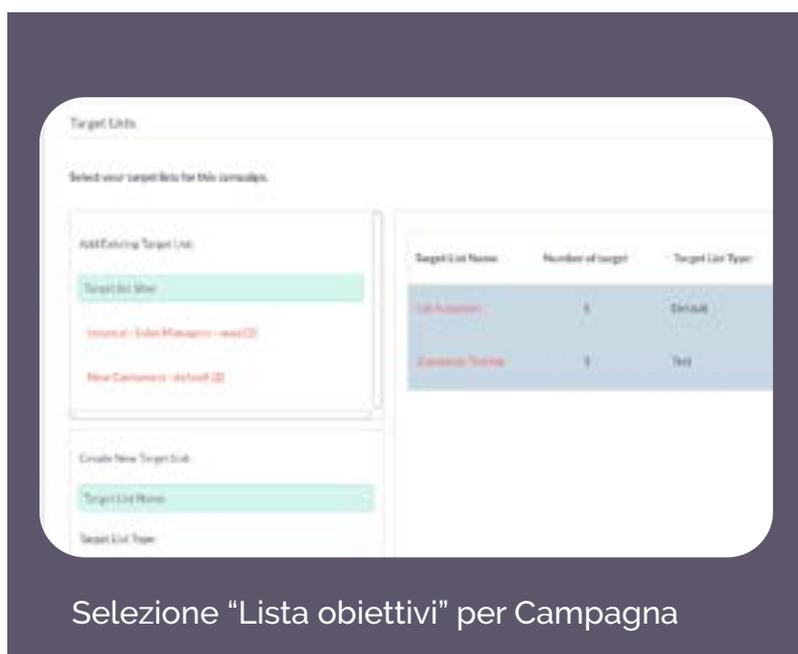


Visualizzazione "Creazione campagna"

Campagna

Dal modulo "Campagne" selezionando "Crea campagna" è possibile generare campagne mail, newsletter o sondaggi da inviare ai contatti registrati nel CRM.

Sarà necessario impostare **l'intestazione della campagna** inserendo il nome della campagna, lo stato ed il budget (se stabilito). Il passo successivo sarà specificare le **Liste di Destinatari o Liste obiettivi della campagna**, creandone di nuove o selezionandole tra quelle esistenti. Sarà necessario poi **impostare la grafica** della mail, newsletter o sondaggio scegliendo tra template esistenti o creandone di nuovi. Facendo click su "tracker" è possibile inserire l'URL del website a cui si vuole ricondurre e uno spot che inviti i lettori cliccare sul link.



Selezione "Lista obiettivi" per Campagna

GESTIONE DOCUMENTI

Pdf Creator

PDF Creator per SuiteCRM è lo strumento per l'automazione dei documenti.

Questo utile componente aggiuntivo estende le potenzialità di SuiteCRM e fornisce tutto il necessario per trasformare i tuoi lead in clienti e concludere affari più velocemente.

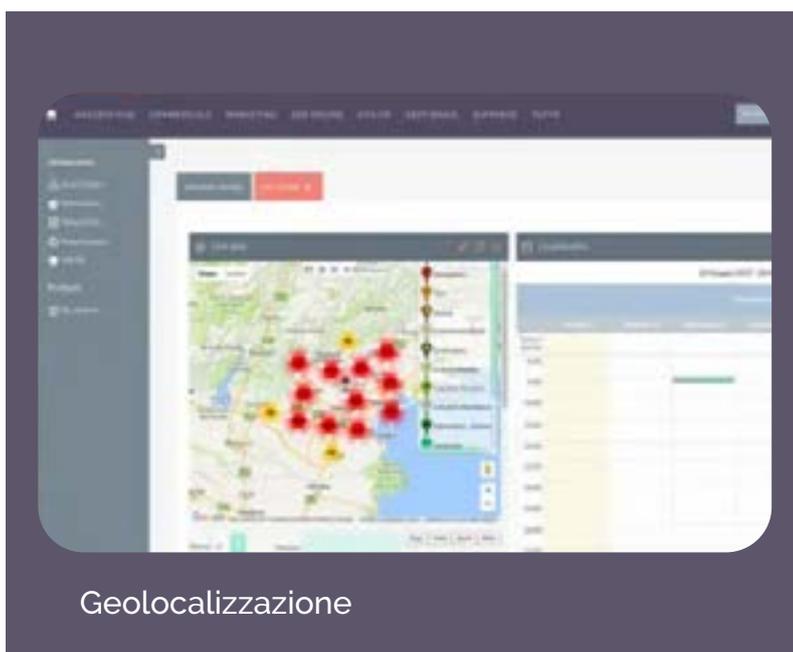
PDF Creator ti permette di generare PDF da qualsiasi modulo utilizzando template selezionati.

Puoi creare rapidamente proposte e fatture, documenti di vendita, utilizzare preventivi dinamici, ottenere firme elettroniche e automatizzare il tuo flusso di lavoro.



INTEGRAZIONE GOOGLE

Grazie al collegamento diretto con Google Gmail, Google Calendar e Google Maps il software permette una visualizzazione diretta di clienti potenziali ed effettivi, di conoscere appuntamenti e opportunità commerciali già registrate.





FENICEEVO | AREA PIEMONTE

Sede amministrativa Via della Cattedrale, 2 – 10015 Ivrea (TO)
Tel. +39 0125 669016

Sede operativa Via Privata Pariani, 27 - 28883 Gravellona Toce (VB)
Tel. +39 0323 209757
email amministrazione@feniceevo.it

FENICEEVO | AREA LOMBARDIA

Sede operativa Via Trieste, 20 – 27100 Pavia (PV)
Tel. +39 0382 1727470

www.adempiere-italia.it