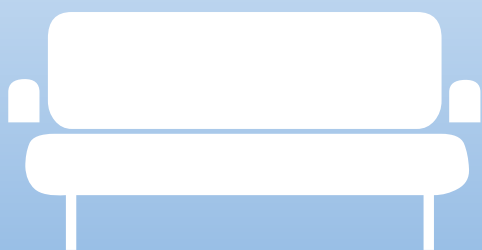


CRM Mobili & Arredo

LA SOLUZIONE INTEGRATA
PER LA GESTIONE COMPLETA DEI CLIENTI

ALTITUDO presenta una soluzione CRM completa e specifica per il settore Mobili e Arredo basata su Microsoft Dynamics CRM e ridefinisce una nuova forma di gestione del cliente.

Microsoft Dynamics CRM offre alle aziende del settore Mobili e Arredo tutto il necessario per creare e mantenere un quadro dettagliato dei clienti, dai processi comunicazione e marketing, al primo contatto fino alle fasi di vendita e post-vendita, utilizzando strumenti e tecnologie familiari quali Microsoft Office ed Outlook, offrendo un ambiente di lavoro intuitivo che ne incentiva l'utilizzo.





LE ESIGENZE DI CRM DEL SETTORE MOBILE E ARREDO

La volontà di rispondere alle esigenze delle aziende del settore Mobili e Arredo, la collaborazione con alcune tra le più importanti di queste e uno studio approfondito dovuto alle analisi dei casi specifici hanno permesso ad ALTITUDO di ottenere un robusto know-how. Altitude ha individuato aree di criticità omogenee:

- ▶ difficoltà di reperimento delle informazioni sui clienti dovuta ad una gestione disaggregata in differenti database, con una conseguente moltiplicazione dei dati ed un aggravamento dei costi di mantenimento
- ▶ comunicazione con il cliente destrutturata, caratterizzata da una forte dispersione dei contenuti più importanti
- ▶ gestione e invio dei cataloghi, annunci di prodotto scarsamente veicolabili a causa di una difficoltà nel reperimento dati e di un accesso non strutturato delle informazioni
- ▶ vista complessiva del cliente approssimativa, senza possibilità di avere una scheda cliente dettagliata delle attività e dei feedback ottenuti dalle azioni commerciali e di marketing
- ▶ difficoltà nella gestione dei contatti e nel fornire un supporto concreto ed efficiente nella risoluzione dei reclami;

La Soluzione CRM specifica per il settore Mobili e Arredo

L'esperienza maturata nel settore ha consentito ad Altitude di offrire una soluzione di tipo verticale che assicura:

- ▶ L'utilizzo di un unico database clienti;
- ▶ La gestione completa del marketing;
- ▶ La comunicazione puntuale e periodica a clienti, architetti, giornalisti, ecc.
- ▶ L'invio di newsletters;
- ▶ L'invio automatizzato di cataloghi in formato elettronico;
- ▶ La tracciatura di ogni momento di contatto con i soggetti esterni;
- ▶ La gestione punti vendita e allestimento corner;
- ▶ La gestione dell'intero ciclo di vendita;

- ▶ La gestione del giro visite degli agenti;
- ▶ Una knowledge base per un intervento di 1° livello da parte del customer care
- ▶ La gestione delle schede di garanzia;
- ▶ La gestione degli interventi di installazione e manutenzione;
- ▶ Strumenti di reporting e analisi visuale e geografica per monitorare l'area vendite e il customer care

Descrizione delle Funzionalità

Altitude è divenuta punto di riferimento nelle soluzioni CRM per le aziende del settore Mobili e Arredo e garantisce:

- ▶ Gestione delle informazioni da un unico DataBase con l'eliminazione dei dati ridondanti
- ▶ La gestione delle anagrafiche dei clienti e dei contatti in modo aggregato o autonomo, la gestione multi-indirizzi e le relazioni gerarchiche tra le aziende
- ▶ La possibilità di effettuare comunicazione di massa personalizzate e di verificarne i feedback
- ▶ La gestione di tutti i punti vendita e gli attributi per una corretta profilazione degli stessi (accedibilità, dimensioni, caratteristiche espositive, prodotti in esposizione)
- ▶ La gestione del customer care, grazie ad una knowledge base comune, tramite uno strumento semplice ed efficace per ridurre le tempistiche per la risoluzione dei casi passando celermente da un contesto telefonico ad uno applicativo\operativo





- ▶ Un insieme completo di report standard per monitorare le attività e performance del customer care così da ottenere un quadro sempre aggiornato e fruibile dei casi risolti e non risolti e, con l'ausilio di business alert, la possibilità di velocizzarne la chiusura

La soluzione

Inoltre:

- ▶ Viene Migliorata le relazione con i clienti con comunicazioni più mirate, più frequenti e più tempestive;
- ▶ Vengono ridotte le attività amministrative sottraendole alla forza vendite aumentandone così la produttività. Ad esempio, le comunicazioni ai clienti non dovranno più essere necessariamente veicolate dall'agente, ma sarà possibile gestirle in maniera centralizzata;
- ▶ Aumenta il livello di automazione nelle tre aree contestualmente gestibili: area marketing, vendite, e servizio clienti;
- ▶ Viene assicurata la tracciabilità delle attività in caso di comunicazioni ripetitive, mediante il ricorso a dei modelli di campagna e ai flussi automatici (workflow)
- ▶ Viene assicurata anche la tracciabilità di tutte le informazioni relative a campagne marketing di invii regali\omaggi;
- ▶ La pianificazione la gestione e il controllo degli eventi fieristici viene gestita mediante campagne marketing e integrata con la reportistica per indirizzare i bisogni specifici del cliente;
- ▶ Le attività di segmentazione e identificazione del target avviene per mezzo di motori di ricerca nativi in grado di rispondere a ricerche lineari o complesse;
- ▶ Mediante il ricorso alle campagne rapide diviene possibile gestire le attività di invio comunicazione e le risposte alle comunicazioni inviate;
I potenziali clienti emersi dalle iniziative marketing vengono censiti e visualizzati come leads all'interno del DataBase con la possibilità di assegnarli all'agente competente per area di riferimento;
- ▶ Vengono forniti servizi innovativi come il monitoraggio dell'allestimento dei corner e relativa analisi di redditività;
- ▶ È possibile integrare le informazioni gestite dal CRM Mobili & Arredo con i sistemi Gestionali e ERP presenti in azienda;

Microsoft Dynamics CRM - Descrizione funzionalità

Microsoft Dynamics CRM abbraccia le necessità delle aziende del settore Mobili e Arredo risolvendone le esigenze di Gestione dei Clienti, dalla comunicazione, al marketing alla gestione del servizio con le relative criticità. La facilità utilizzo, di migrazione dei dati,



installazione e formazione, le caratteristiche di apertura, integrabilità, scalabilità e protezione del sistema consentono di ottimizzare gli investimenti e il know-how sull'infrastruttura esistente.

Microsoft Dynamics CRM racchiude in un'unica suite funzionalità nelle principali aree della gestione del Cliente:

L' AREA VENDITE

Tramite le funzionalità di supporto alle vendite l'Azienda potrà:

- ▶ Migliorare l'efficacia delle vendite, concentrandosi sui migliori clienti e prospect, stabilendo processi coerenti per seguirli e automatizzando le attività di vendita con i flussi di lavoro.



- ▶ Promuovere le nuove vendite, informando i clienti sui nuovi prodotti e servizi, tramite semplici ed efficaci strumenti a disposizione delle vendite e del marketing.
- ▶ Analizzare le prestazioni di vendita: potendo effettuare previsioni di vendita, misurando attività e prestazioni, tenendo traccia dei successi di vendite e servizi e identificando tendenze, problemi e opportunità grazie a report completi.
- ▶ Abilitare l'operatività anche fuori ufficio: potendo accedere ai dati in rete, visualizzare i contenuti scaricati e aggiornare le informazioni su clienti e inventario da qualsiasi luogo tramite molteplici dispositivi.

AREA MARKETING

Il completo supporto delle attività marketing consente di supportare l'Azienda in molteplici esigenze:

- ▶ Gestire le campagne commerciali e di marketing, sia le campagne pianificate, che le mini-Campagne;
- ▶ Gestire gli elenchi di nominativi target, creandoli da clienti, lead, prospect, con criteri molteplici di selezione, potendoli importare anche da altre fonti esterne;
- ▶ Prevedere le tendenze di comportamento dei clienti attraverso gli strumenti di analisi dell'andamento delle vendite e dei servizi ai clienti, secondo precisi modelli, in modo da individuare e sviluppare le opportunità di vendita di un più ampio portafoglio prodotti (cross-selling) o un maggior volume (up-selling);
- ▶ Sviluppare le relazioni con i clienti, conoscendone le preferenze, le relazioni e lo storico degli acquisti, così da anticiparne le esigenze future

AREA SERVIZIO CLIENTI

Grazie al supporto di Microsoft Dynamics CRM nell'area di Servizio Clienti, l'Azienda sarà in grado di:

- ▶ Gestire le chiamate: creare, assegnare e gestire le richieste di assistenza al servizio clienti, dal contatto iniziale sino alla risoluzione. Le richieste di assistenza vengono accodate e assegnate anche automaticamente alla persona o al team competente
- ▶ Risolvere il caso: l'assistenza viene pianificata grazie a un'unica visione del calendario interventi dei vari centri di assistenza, con le relative risorse ed attrezzature

- ▶ Consultare la raccolta dei casi risolti, mediante ricorso ad una knowledge base
- ▶ Gestire i contratti di assistenza e produrre un'accurata fatturazione degli interventi conclusi;
- ▶ Disporre di un'esauriente reportistica, analizzare la frequenza dei casi, comprendere le esigenze dei
- ▶ Clienti, tracciare i processi del servizio di assistenza e misurare il livello qualitativo delle prestazioni;

I benefici della Soluzione

Microsoft Dynamics CRM ha un'interfaccia immediatamente comprensibile ed efficace. E' accessibile via Web Browser o tramite Microsoft Office Outlook® e si integra direttamente con tutte le applicazioni di Microsoft Office, consentendo agli utenti di lavorare in un ambiente familiare e con una formazione ridotta al minimo. Microsoft Dynamics CRM è una soluzione flessibile, integrabile e adattabile agevolmente alle esigenze aziendali. Grazie alla reportistica integrata è possibile analizzare in modo semplice e personalizzabile qualsiasi dato o incrocio di dati gestito dal CRM.

Sia le funzionalità standard che le personalizzazioni sono utilizzabili anche offline, grazie alla sincronizzazione in locale dei dati con il sistema centrale.

Altitude e l'approccio al progetto

La profonda conoscenza del settore delle aziende Mobili e Arredo ha consentito ALTITUDO di adattare Microsoft Dynamics CRM alle esigenze specifiche delle aziende del settore, per fornire risposte ad esigenze concrete e per rendere facile la complessità.

Tempi e costi di progetto sono quantificati e prevedibili, grazie a modelli che incorporano la best practices del settore e metodologie di progetto chiare e consolidate.



Microsoft Business Solutions
Business Process and Integration
Information Worker



Altitude Business Solutions
ha conseguito la certificazione
ISO 9001:2000 nel 2003